厚生労働省

令和５年度障害者総合福祉推進事業

聴覚障害者のニーズの変化やICTの進展に対応した聴覚障害者情報提供施設における今後の支援体制や実施方法等に関する調査・研究事業

報　告　書

令和６年３月

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会

ごあいさつ

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
理事長　中 西　久 美 子

このたび、『聴覚障害者のニーズの変化やICTの進展に対応した聴覚障害者情報提供施設における今後の支援体制や実施方法等に関する調査・研究事業（厚生労働省　令和5年度障害者総合福祉推進事業）報告書』が完成しましたので、ここにお届けいたします。 昨年度の同調査・研究事業の結果を受けて、今年度は具体的な先進事例をご紹介し、全国の聴覚障害者情報提供施設（以下、情提施設）のレベルアップ、特に情報通信技術（略 ICT）活用の分野におけるレベルアップを目ざすことが大きな目的です。

昨年度の調査では、先進的な取り組みが見られる一方、予算や人材不足、情報保障の課題等により、効果的な取り組みが行われていない事例も多く見受けられました。 そこで、今年度は厚生労働省の障害者総合福祉推進事業を昨年度に引き続き活用させていただき、先進的な取り組みをより具体的に調査し、全国の情提施設に、その具体的な取り組み方をご紹介し、提言としてまとめました。 各情提施設では、これらをさらに推進し、ICTの進歩を誰もが等しく享受できる社会環境を整えることが、日常生活や地域における様々な課題を解決していくために不可欠です。 ぜひ力を合わせてともに取り組んでいきましょう。

昨年度には障害者情報アクセシビリティコミュニケーション施策推進法が施行されました。 この4月からは改正障害者差別解消法が施行されます。 今回の提言を実行に移す環境が少しずつ整いつつあります。 そういった中で、この度の調査・研究事業をきっかけとし、各情提施設が個々で抱え込むのではなく、なお一層、当協議会を軸に事業の促進と情提施設の持続可能な成長へとつながるよう取り組みを進めてまいりましょう。

昨年度に続いてのお願いとなりますが、国や自治体におかれましても障害児者に関する計画を策定する際、地域の聴覚障害者団体や関係団体とともに、この報告書を活用して取り組んでいただけることを心から願っております。

最後になりますが、この事業にご協力を賜りました厚生労働省をはじめ、関係団体、またアンケート、ヒアリングにご協力いただいた施設の皆さまに厚くお礼を申し上げて、報告書発刊のごあいさつといたします。

目　次

ごあいさつ …… 1
調査の概要 …… 4
　１．調査の目的 …… 4
　２．調査の実施体制 …… 4
　３．調査の内容 …… 6
　４．調査の実施方法 …… 7
　５．調査結果のまとめ …… 7
第１章　アンケート調査結果 …… １３
　第１節　基本事項 …… １５
　１．情提施設名称 …… １５
　２．運営主体の法人名・法人格 …… １５
　３．情提施設所在地 …… １５
　第２節　利用者ニーズの高い手話・字幕付き映像の制作と配信状況 …… １５
　１．映像制作の有無（2022年度） …… １５
　２．映像制作していない理由（未制作情提施設のみ） …… １５
　３．映像制作したジャンルと本数（2022年度） …… １６
　４．映像時間ごとの制作日数 …… １７
　５．映像制作体制 …… １８
　６．制作した映像の配信方法（2022年度） …… １８
　７．映像制作の工夫 …… １９
　８．映像制作の課題 …… ２０
　９．映像制作に関する研修 …… ２０
　１０．映像制作に関する意見（自由記述） …… ２２
　考察１ …… ２４
　第３節　ICTを活用した相談事業の状況 …… ２６
　１．相談事業実施の有無（2023年10月１日時点） …… ２６
　２．相談を実施していない理由（未実施施設のみ） …… ２６
　３．相談を実施していないことによる困りごと（自由記述、未実施施設のみ） …… ２６
　４．相談方法ごとの延べ相談件数（2022年度） …… ２７
　５．ICTを活用した相談の設備 …… ３０
　６．相談依頼者の実人数とテレビ電話およびメール(チャット含む)の実人数（2022年度） …… ３１
　７．相談内容ごとの延べ相談件数（2022年度） …… ３２
　８．ICTを活用した相談の良かった点 …… ３３
　９．ICTを活用した相談のシステム …… ３３
　１０．よく利用するシステムとその利用理由および良い点と悪い点 …… ３４
　１１．ICTを活用した相談に関する意見（自由記述） …… ３５
　１２．難聴者対象のきこえの相談の実施の有無と取り組み内容 …… ３７

１３．難聴者対象の相談の今後の取り組み（自由記述） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３７
１４．これまでの連携機関と連携して良かった点 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３９
１５．関係機関との連携の困難理由 ・・ ４０
１６．相談事業に関する意見（自由記述） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４１
考察２ ・・・ ４３
第４節　遠隔通訳サービスの実施状況 ・・ ４６
１．遠隔通訳の実施の有無と未実施の理由（2023年10月１日時点） ・・・・・・・・・・・・・ ４６
２．遠隔通訳時のプライバシーへの配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４７
３．遠隔通訳の設備 ・・・ ４７
４．遠隔通訳のシステム ・・・ ４８
５．遠隔通訳システムの利用理由と良い点および悪い点 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、利用者ニーズの変化やICTの進展等による影響が大きいことから、令和4年度の調査・研究事業に引き続き、より具体的な状況を把握するため、厚生労働省令和5年度障害者総合福祉推進事業の「聴覚障害者のニーズの変化やICTの進展に対応した情提施設における今後の支援体制や実施方法等に関する調査・研究事業」を実施した。

本調査の目的は、第一に、情提施設におけるデジタル技術を活用した「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」の3事業の支援体制と実施状況を把握すること、第二に、デジタル技術を活用した取り組みで効果をあげている情提施設の先進事例を明らかにすることである。なお、本調査における「遠隔通訳サービス事業」とは、遠隔手話通訳サービスおよび遠隔要約筆記サービスのことをいう。

2. 調査の実施体制

本調査を実施するにあたり、アンケート調査およびヒアリング調査の具体的な実施方法の検討と調査結果の検証ならびに報告書の検討を行う「検討委員会」、アンケート調査票の作成および調査の実施・集計・分析を行う「アンケート委員会」を設置し、「調査・研究事業事務局」とともに進めた。アンケート調査集計は「調査・研究事業事務局」、株式会社アステムが担当した。また、報告書の作成については、「報告書作成についての打ち合わせ」を実施し検討を行った。

検討委員会

開催日	出席者	場所	内容
2023(令和5)年 11月10日(金) 13:30～15:30	委員:7名 アドバイザー:1名 事務局:2名	アネックスパル法円坂	・委員長選出 ・事業のスケジュールの確認 ・アンケート調査項目の検討 ・ヒアリング調査の概要について
2024(令和6)年 1月29日(月) 13:30～15:30	委員:11名 アドバイザー:1名 事務局:3名	大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター	・アンケート調査結果と分析 ・ヒアリング調査結果について ・報告書内容の確認(目次、執筆者)

アンケート委員会

開催日	出席者	場所	内容
2023(令和5)年 10月19日(金) 13:30～15:30	委員:11名 アドバイザー:1名 事務局:3名	アネックスパル法円坂	・事業のスケジュールの確認 ・アンケート調査項目の検討 ・ヒアリング調査の概要
2023(令和5)年 12月20日(水) 13:30～15:30	委員:11名 アドバイザー:1名 事務局:1名	アネックスパル法円坂	・アンケート調査集計結果 ・ヒアリング調査対象施設の選定 ・ヒアリング調査者の選出 ・ヒアリング調査質問項目の検討

2024(令和6)年 2月28日(水) 13:30～15:30	委員:12名 アドバイザー:1名 事務局:2名	アネックスパル法円坂	・アンケート調査分析 ・ヒアリング調査結果、分析 ・報告書について

報告書作成についての打合せ会議

開催日	出席者	場所	内容
2024(令和6)年 2月7日(水) 13:00～15:00	委員:11名 事務局:1名	オンライン	・報告書執筆者の確認

検討委員名簿　（敬称:略）

	氏名	団体名・役職名
1	柴田　浩志　◎	社会福祉法人全国手話研修センター事務局次長
2	志藤　修史	大谷大学社会学部教授
3	嶋本　恭規	一般財団法人全日本ろうあ連盟理事
4	加藤　貴雄	一般社団法人全国手話通訳問題研究会理事
5	高井　洋	一般社団法人日本手話通訳士協会副会長
6	宿谷　辰夫	一般社団法人全国難聴・中途失聴者団体連合会理事長
7	長尾　康子	特定非営利活動法人全国要約筆記問題研究会理事
8	原田　敦史	特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協議会副理事長
9	梅田　ひろ子	認定特定非営利活動法人障害者放送通信機構

◎委員長

アンケート委員名簿　（敬称:略）

	氏名	団体名・役職名
1	中西　久美子	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事長 滋賀県立聴覚障害者センター
2	太田　裕之　◎	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会副理事長 香川県聴覚障害者福祉センター
3	井澤　昭夫　〇	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会事務局長 大阪ろうあ会館
4	川津　雅弘	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 埼玉聴覚障害者情報センター
5	坂井　隆行	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 新潟県聴覚障害者情報センター
6	宮内　博子	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 北海道聴覚障がい者情報センター

7	藤平　淳一	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 石川県聴覚障害者センター
8	西川　研	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 長崎県聴覚障害者情報センター
9	竹内　恵子	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設
10	楫　希代見	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事 堺市立健康福祉プラザ視覚・聴覚障害者センター
11	藤川　健	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会監事 山梨県立聴覚障害者情報センター
12	松本　隆一	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会監事 宮城県聴覚障害者情報センター

検討委員会担当理事◎
アンケート委員会担当理事〇

全国聴覚障害者情報提供施設協議会事務局　岩城宏允、勝山貴至
調査・研究事業事務局　眞鍋寿理子

3.　調査の内容

本調査は、全国聴覚障害者情報提供施設協議会（以下、全聴情協）の会員施設である情提施設へのアンケート調査と「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」（以下、3事業）で先進的な取り組みをしている情提施設にヒアリング調査を実施した。

（ア）アンケート調査

対象：全聴情協の会員施設である情提施設54施設
実施期間：2023年11月20日（月）～2023年12月4日（月）
調査項目：「基本事項」「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」
全40問

（イ）ヒアリング調査

対象：本アンケート調査結果をもとに、3事業それぞれにおいて先進的な取り組みを実施している情提施設を全聴情協の会員施設から合計8施設を選定した。

	情提施設名	調査日	調査者	記録者
映像ライブラリー	宮城県聴覚障害者情報センター	2024年1月9日	川津雅弘	井澤昭夫
	長野県聴覚障がい者情報センター	2024年1月11日	楫希代見	井澤昭夫
	兵庫県立聴覚障害者情報センター	2024年1月11日	太田裕之	（株）アステム

相談	長野県聴覚障がい者情報センター	2024年1月11日	楫希代見	井澤昭夫
	熊本県聴覚障害者情報提供センター	2024年1月15日	西川研	
	鳥取県西部聴覚障がい者センター	2024年1月16日	中西久美子	井澤昭夫
遠隔通訳サービス	福島県聴覚障害者情報支援センター	2024年1月10日	松本隆一	井澤昭夫
	川崎市聴覚障害者情報文化センター	2024年1月5日	藤川健	竹内恵子

実施期間：2024年1月5日から2024年1月16日まで

調査項目：3事業の取り組みについて

4. 調査の実施方法

（ア）アンケート調査

本アンケート調査票は、電子データで対象の情提施設に送信し、入力するよう依頼した。アンケート入力後の電子データは、本調査・研究事業事務局まで返信していただくよう依頼し回収した。紙媒体の調査票を希望する情提施設には、紙媒体の調査票を郵送できる準備があることを事前に伝えた。

（イ）ヒアリング調査

本ヒアリング調査は、アンケート調査結果をもとに選定した施設8施設（映像ライブラリー：3施設、相談：3施設、遠隔通訳サービス：2施設）を対象に、調査者と記録者が対象施設を訪問し、職員にヒアリング調査を実施した。

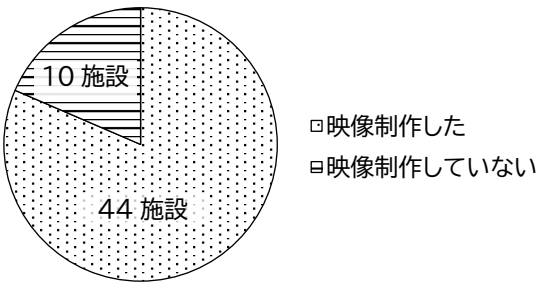
5. 調査結果のまとめ

（ア）アンケート調査結果の概要

本調査は、全聴情協の会員施設である情提施設54施設に3事業における体制と実施状況を把握することを目的に実施した。なお、有効回答率は 100%である。

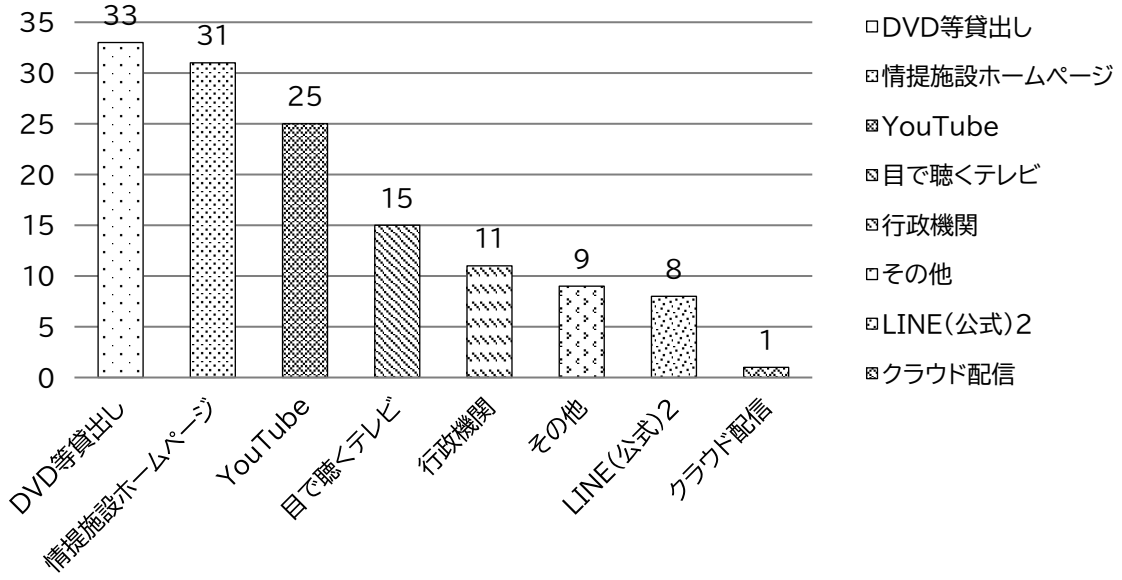
1 映像ライブラリー事業

２０２２年度に「手話・字幕付き映像」を制作した情提施設は、５４施設のうち４４施設（81.5%）、制作していない情提施設は10施設（18.5%）であった（図a）。映像制作を実施した施設のうち、1作品でもっとも多く制作している映像時間は「6～10分作品」で44施設のうち35施設（79・5%）、次いで「0～5分作品」で31施設（70.5%）であった。2022年度に制作した映像作品の配信方法では「DVD等貸出し」が最も多く 44 施設のうち 33 施設（75.0%）、次いで「情提施設ホームページ」



図a　映像制作の有無（2022年度）

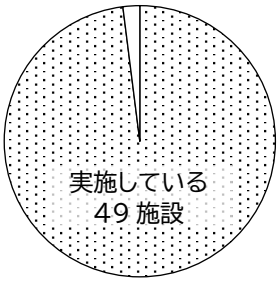
で31施設（70.5%）の結果となった（図b）。



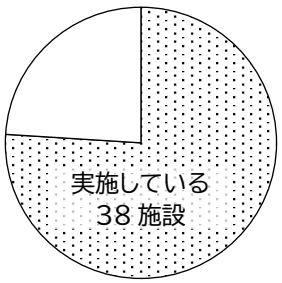
図b　制作した映像の配信方法（2022年度）

2　相談事業

相談事業を実施している情提施設は54施設のうち50施設（92.6%）、実施していない施設は4施設（7.4%）であった（2023年10月1日時点）。相談を実施していない情提施設のうち、その理由で最もあてはまる回答のすべてが「他機関（協会含む）が実施」であった。ICTを活用した「メール」および「テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）」での相談の実施状況では「メール」が50施設のうち49施設（98.0%）、「テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）」が50施設のうち 38施設（76.0%）であった（図cおよび図d）。ICTを活用した相談の良かった点として「遠隔地への対応」が最も多く50施設のうち28施設（56.0%）であった。難聴者を対象にしたきこえの相談の実施状況では「手話、読話等のコミュニケーション」が50施設のうち34施設（68.0%）、「音声変換アプリの活用」が33施設（66.0%）、「補聴器、ループ等の機器活用」が 31施設（57.4%）となり、きこえの相談を実施していないのは12施設（24.0%）の結果となった。



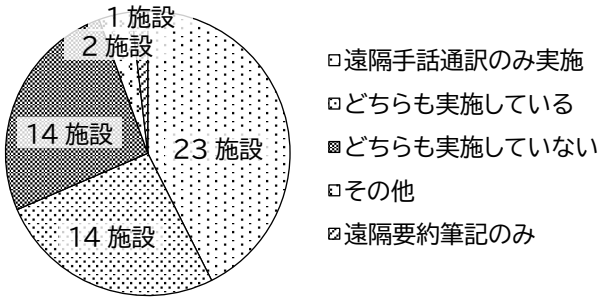
図c　メールでの相談を実施している施設



図d　テレビ電話での相談を実施している施設

3 遠隔通訳サービス事業

遠隔通訳サービスの実施状況では、「遠隔手話通訳のみ」の実施が54施設のうち23施設(42.6%)、「遠隔手話通訳と遠隔要約筆記」の両方を実施が14施設(25.9%)、「どちらも実施していない」が14施設(25.9%)、「その他(機器貸出のみ等)」が2施設(3.7%)、「遠隔要約筆記のみ」が1施設(1.9%)であった(図e)。遠隔通訳の実施場面について、遠隔手話通訳の新型コロナウイルス感染症対応以外では「一般的な医療(通院)」「その他(相談や難聴者団体の会議など)」がともに37施設のうち17施設(45.9%)、「一般的な医療(入院)」「行政機関」がともに14施設(37.8%)であった。他方、遠隔要約筆記では「団体(講演)」が15施設のうち12施設(80.0%)となり、「一般的な医療(入院)」「一般的な医療(通院)」などは1施設(6.60%)の結果となった。



図e　遠隔通訳の実施の有無

(イ) ヒアリング調査結果の概要

本調査は、アンケート調査結果からICTを活用して先進的な取り組みを進めている8施設を抽出し実施した。それぞれの情提施設によってICTを活用した取り組みの効果に差があることが明らかになったことから、本調査の項目は、3事業の取り組みに至った理由や取り組み方法、またその工夫とした。

映像ライブラリー事業では、利用者がスマホで見ることを前提に5分ぐらいの映像作品を制作しているなどの工夫がみられた。機器については「国の補助金で導入したものを現在も使っている」「補助を受けられなかったため、家庭向けビデオカメラやソフトなどを活用している」というように差がみられた。他方、いつ壊れるか分からないなどの不安をかかえていた。映像情報の提供では、短いものは(ICTを活用した)配信に使い、それらをいくつかまとめてDVDにするというような取り組みもみられた。

相談事業では、テレビ電話などによる相談を使いやすくするためにホームページ上のボタンにURLをリンクさせることで、ボタンを押せば情提施設につながるように取り組んでいた。他方、ICTに不慣れなきこえない・きこえにくい人への支援には、テレビ電話だけでは解決できない課題なども散見された。

遠隔通訳システム事業では、平時から地域生活支援事業による遠隔手話通訳・遠隔要約筆記、区役所や支所における遠隔手話通訳が適切に運用されていた。遠隔通訳の導入により、派遣での移動時間や待ち時間が大幅に解消でき、今後想定される登録通訳者の減少の課題解決の一助となることが期待できる。他方、遠隔通訳の担い手となる職員側の労務管理などの配慮が必要になるだろう。

総合考察

2020年からの COVIT19 のパンデミック以降、聴覚障害者の生活変容と急速に進展し続けているICTによって、従来の対面、訪問、集合から、スマートフォンなどの簡易な端末によるアプリを用いた情報収集や連絡、会話に行動が変容しつつある。 そのため総合考察では、こういった変化に向き合うための体制、財政、知識や技術を修得する研修などのトレーニング、機器の整備などの課題を早急に解決し、情報提供施設機能のアップグレードを進めることが喫緊の課題であると提起した。 そして、「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」の3事業における体制整備の課題に焦点を当て改善方向を明確化した。 また、個々の情提施設では対応が難しい課題については、ブロック単位での効率的な対応や全国的な課題に対応する支援機能（以下、中央センター）の検討が必要である。

1 映像ライブラリー事業について

映像を制作して聴覚障害者に配信する事業は情提施設の重要な役割であり、情報の「即時性」と「質と量」が求められている。

「即時性」の具体例としては、地域における身近な情報を素早く収集して手話や字幕で配信することや、令和6年能登半島地震において石川県の情提施設が行った被害状況や支援情報の配信などがあげられる。

「質と量」の具体例としては、ろう者が出演して分かりやすい手話で伝えることや、地域手話の保存、手話学習教材や子ども向け情報の制作などがあげられる。

これらのことを実現するためには、映像制作の企画力や撮影・編集技術の向上、機器等の確保、出演者の養成といった様々な体制強化が必要である。 しかし、これらの課題については、個々の情提施設では対応が難しく、ブロック単位での効率的な対応や全国的な課題に対応する中央センターの機能が求められる。 ブロック単位や中央センターにおいて検討が必要な課題は、情提施設で整えておくべき映像機器やアプリケーションのミニマムスタンダード（最低基準）に関する合意形成、映像機器をストック・レンタルする仕組みの構築、撮影・編集技術や知識のトレーニングの体系化と普及、出演者の養成など多岐に渡る。 映像ライブラリー事業を全ての情提施設において促進することは、映像情報の全国配信や貴重な映像を保存するアーカイブ機能の構築といった全国ネットワークの実現に寄与する。

2 相談事業について

ICTは相談手段の多様化としての広がりを見せている。 メールやテレビ電話の利便性は、スケジュールあるいは移動、それにまつわる周囲などとの調整の労を縮減し、コストも低いため、自発的行動を呼び起こしやすいという側面を持っている。 一方で、ICTによる相談手段の多様化は問題解決の入り口にすぎないのであって、きこえない・きこえにくい人にとっては自分自身のくらしを守る上での最後の砦となる場合もあり、その相談内容は深刻で多岐におよぶ。 従って、相談を受ける職員は高度な専門性を求められることとなり、そのためのトレーニングが体系的に実施されるなどの組織的条件整備は欠かすことのできない内容となる。「自由記述」にあるように文字のみによるやり取りは、時に慎重な運用を求められる場面も生じるのである。 ICTのもつ双方向性や情報のストックとアクセスの利便性、時・場所を選ばない自由度の高さなど

は、その反面で、受ける体制と利便性が高いが故の即応性への期待度とのジレンマが生じる。加えて、端末の保持や通信環境なども課題となる。情報提供施設として取り組む相談事業のあり方という、基本的な課題の整理にICTはどのように効果を発揮できるのか、引き続きの検討が必要であろう。

3 遠隔通訳サービス事業について

COVIT19 のパンデミック下において、きこえない・きこえにくい人や手話通訳者や要約筆記者への感染を防ぎつつ、暮らしに必要な手話通訳や要約筆記を通じた情報保障を実施する上では、一つの有効な方法と考えられる。しかし、従来の現地対面型の手話通訳・要約筆記スタイルを前提に構築されてきた派遣システムとの間ではいくつかの葛藤が見られる。今後も、災害はじめ流行性疾患の拡大など、現地対面型の派遣が困難な場面が発生する可能性は高い。実際に2024年の元旦には能登半島で巨大地震が発生するなど、本研究・事業の間にも交通遮断などで現地対面が困難な状況が発生している。命とくらしを守るための手話通訳・要約筆記派遣システムは多面的に準備し、日頃から使い慣れておく必要がある。一方で、今回の調査結果からは現地対面型ではないがゆえの周囲への配慮や通訳環境の不備、通信環境の不十分さなど「遠隔」独自の課題も散見される。さらに「自由記述」では様々な方法で現地対面によらない手話通訳・要約筆記を行なっているとの回答も見られる。「遠隔手話通訳」「遠隔要約筆記」の事業内容についての整理・確認も必要である。これからも進むであろうICTをうまく使い、さらに利便性や即応性を高めるためにも、経験値と改善のフィードバックの両面の積み重ねが求められる。遠隔手話通訳、遠隔要約筆記については、引き続き求められる条件整備を整理し、支援の焦点化を進める必要がある。まずは派遣システムと機器の両方のアップグレードの基礎である量から質への転換を進めなければならないことは明らかである。

4 まとめ

情報提供施設におけるICTの活用を進めていくためには、いくつかの前提条件がある。まず1)きこえない・きこえにくい人の手元に情報を受け、発信することのできる端末があるかどうか、次に 2)その端末を手にした人が、使いたい内容で使用できる知識や技術を持っているか、最後に 3)通信のための環境と費用についての条件が整っているか、である。

ICTの進展に伴うメリットの一つに、自らが情報の発信源となる、あるいはSNSなどによりコミュニティが広がる、創造できるなど、「双方向性」を活かした地球規模での距離・時間・言語のシームレス化、人同士の関係性の発展も可能である。本研究・事業で明らかなように、きこえない・きこえにくい人の情報機器の使用、内容の変化は急激であり、それに伴って様々なニーズが生み出されている。これに応える情報提供施設での体制整備、ICTの活用が進むことは、様々な問題解決にとって有益であるばかりでなく、より豊かなくらしを展望することにも貢献することである。

提言

総合考察を基に、「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」の3つの事業について次のとおり提言する。

1 映像ライブラリー事業

1）各情提施設に求めるもの

- 情報収集のための編集会議を常設する。
- 配信映像は必要に応じて、再編集してDVDに焼き付け、貸し出し用とする。
- 民生用映像機器を活用し、災害、イベントなどリアルタイムを含めた映像を配信する。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 災害時にブロック内の情提施設が相互に支援する。
- 全国の情提施設による映像情報ネットワークと映像提供体制を構築する。
- キャスターの養成職員および対象のスキルの向上や著作権、管理者を対象に情報保障が権利であることに関する研修による人材育成を行う。
- 出演者の肖像権についての承諾書や契約書等を統一化して提供する。

2 相談事業

1）各情提施設に求めるもの

- 情提施設が積極的にICT機器を活用するとともに、利用者、関係者への周知を強化する。
- きこえない・きこえにくい人が気軽に使える双方向のシステムを導入する。
- 利用者、職員のICTスキルをアップする。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 閉館時間や災害時対応のため、近隣施設との連携システムの構築を検討する。
- 記録、統計の仕様を整備する。

3 遠隔通訳

1）各情提施設に求めるもの

- 安全な通話環境（専用スペース等）を確保する。
- 利用者ニーズに合わせて、利用範囲や時間帯を限定しない。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 災害時対応のためのマニュアルおよびBCPを作成し、職員研修を行う。
- 通訳者用および利用者用マニュアルを作成する。
- 職員向けICTスキルアップ研修を実施する。

第１章

アンケート調査結果

第1節　基本事項

1.　情提施設名称

名称は、「情報提供施設基本事項一覧表」（93～96頁）参照のこと。

2.　運営主体の法人名・法人格

運営主体の法人名・法人格は、「情報提供施設基本事項一覧表」（93～96頁）参照のこと。

3.　情提施設所在地

所在地は、「情報提供施設基本事項一覧表」（93～96頁）参照のこと。

第2節　利用者ニーズの高い手話・字幕付き映像の制作と配信状況

本節では、「2022年度調査」※で明らかになった利用者ニーズの高い手話・字幕付き映像の制作体制とICTを活用した配信状況を把握する。なお、本調査における映像制作とは、「情提施設に著作権がある映像及び、外部からの依頼で制作したもののうち情提施設のホームページ等に掲載が許されている映像」のうち「手話・字幕付き映像」のことである。したがって、字幕のみの映像は、対象外とした。

※全聴情協（2023）「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業報告」

1.　映像制作の有無（2022年度）（n=54）

2022年度、映像制作を実施していると回答した情提施設は、54施設のうち44施設、映像制作していないと回答した情提施設は54施設のうち10施設であった（表1）。

表1　映像制作の有無（2022年度）

	施設数
映像制作した	44
映像制作していない	10

2.　映像制作していない理由（未制作情提施設のみ）　※複数回答可（n=10）

「映像制作していない」と回答した情提施設、10施設のうち、実施していない理由は「専門的な技術（人材）不足」が最も多く7施設、次いで「他に優先する業務がある」が6施設、「利用者からの要望・ニーズがない」が5施設であった（表2）。さらに、その回答のなかで最もあてはまる理由として「専門的な技術（人材）不足」が最も多く7施設であった（表3）。情提施設が映像による情報提供を実施するためには、映像制作実施の有無にかかわらず、研修の機会などを活用しながら関係性を築いていくことが必要である。

表2　映像制作していない理由

		施設数
利用者からの要望・ニーズがない		5
専門的な技術（人材）不足		7
機材がない		2
予算がない		2
他に優先する業務がある		6
その他	※	5

※「その他」の内容

- 専任の職員がいない
- 機材が古い

表3　映像制作していない理由（最もあてはまるもの）

		施設数
利用者からの要望・ニーズがない		3
専門的な技術（人材）不足		4
機材がない		0
予算がない		0
他に優先する業務がある		0
その他		3

3.　映像制作したジャンルと本数（2022年度）（n=44）

映像制作し「DVD等」で提供した作品のジャンルでは「その他」が最も多く20施設、次いで「手話学習教材」が14施設であった（表4）。「動画」で配信した映像作品のジャンルでは「地域の情報」が最も多く19施設、次いで「その他」が18施設であった。「その他」の内容では「施設案内」が最も多く6施設、次いで「目で聴くテレビなど障害者専用放送への提供」が4施設であった。

「DVD等」で提供した作品本数では「その他」が最も多く123本、次いで「手話学習教材」が89本であった。「動画」で配信した本数では「手話学習教材」が最も多く344本、次いで、「その他」が193本であった。

日々変化する「地域の情報」に加え、「その他」の情報を情提施設が企画し、映像制作していることが示された。

表4　映像制作したジャンル（2022年度）

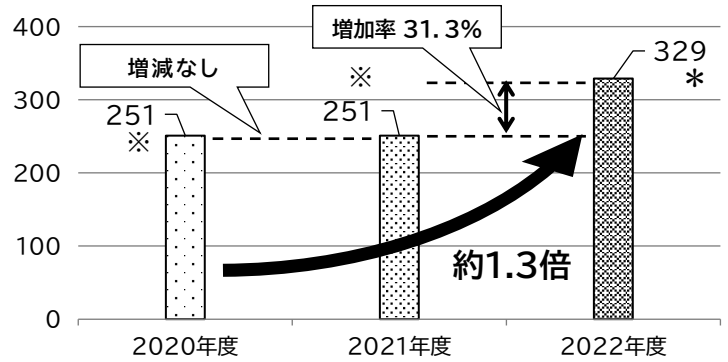
	DVD等		動画	
	施設数	本数	施設数	本数
行政の情報	9	55	14	174
地域の情報	12	45	19	156
余暇に関する情報	1	1	4	39
子ども向け情報	2	7	3	14
地域の手話（手話保存）	6	9	8	43
手話学習教材	14	89	14	344
その他	20	123	18	193

※「その他」の内容（抜粋）

- 施設案内（6）
- 目で聴くテレビなど障害者専用放送への提供（4）
- 手話字幕挿入（4）
- 防災用語や法律用語等の解説（2）
- 遠隔通訳と電話リレーサービスの違い

「DVD等」および「動画」で提供された作品本数について、過去3年（2020～2022年度）の推移を確認していく（図1）（図2）。「DVD等」で提供した作品本数は、2020年度が251本、2021年度も251本と前年比の増減はなかった。さらに、2022年度は329本であり、前年比は31.3%の増加を推移している。これにより、2020年度から2022年度にかけて約1.3倍増加している。

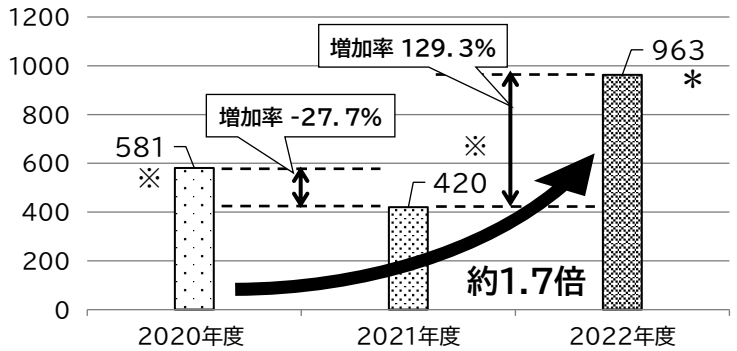
「動画」で配信した作品本数は、2020年度が581本、2021年度が420本であった。さらに、2022年度は963本であり、前年比は129.3%の増加を推移している。これにより、2020年度から2022年度にかけて約1.7倍増加している。



※出所「2022年度調査」p.58、表6－6
「DVD等」の「手話」「手話・字幕」合算

＊表4「DVD等」ジャンル別本数合算

図1 「DVD等」で提供した作品本数の推移（2020～2022年度）



※出所「2022年度調査」p.58、表6－6
「動画」の「手話」「手話・字幕」合算

＊表4「動画」ジャンル別本数合算

図2 「動画」で配信した作品本数の推移（2020～2022年度）

「DVD等」で提供したジャンルごとの本数では「その他」の「1～10本」が最も多く14施設、次いで「手話学習教材」の「1～10本」が13施設であった。「動画」で配信したジャンルごとの本数では「地域の情報」の「1～10本」が最も多く14施設、次いで「その他」の「1～10本」が11施設であった（表5）。

表5 映像制作したジャンルごとの本数

	DVD等				動 画			
	1～10本	11～20本	21～30本	31本～	1～10本	11～20本	21～30本	31本～
行政の情報	5	4	0	0	9	3	0	2
地域の情報	11	1	0	0	14	3	2	0
余暇に関する情報	1	0	0	0	3	0	1	0
子ども向け情報	2	0	0	0	3	0	0	0
地域の手話（手話保存）	6	0	0	0	6	2	0	0
手話学習教材	13	0	0	1	10	2	0	2
その他	14	5	1	0	11	4	0	3

4. 映像時間ごとの制作日数（n=44）

1作品で最も多く制作している映像時間は「6～10分作品」で44施設のうち35施設、次いで「0～5分作品」で31施設であった（表6）。1作品の制作にかかるおよその制作日数では「1週間以上3週間未満」で「6～10分作品」を制作すると回答した施設が最も多く16施設、次いで「2日以上1週間未満」で「0～5分作品」を制作する施設が13施設であった。

表6　映像時間ごとの制作日数

	制作 している	1日	2日以上 1週間未満	1週間以上 3週間未満	3週間以上	制作 していない
0～5分作品	31	9	13	7	2	13
6～10分作品	35	4	4	16	11	9
11～30分作品	27	0	7	13	7	17
31～60分作品	18	0	3	8	7	26
61分以上作品	14	1	2	4	7	30

5.　映像制作体制（n=44）

映像制作時における外部の協力では「出演」が最も回答が多く、44施設のうち、ろう者が36施設、難聴者6施設、手話通訳14施設、要約筆記1施設、その他8施設であった（表7）。また、企画の時点からろう者の外部協力を得ている施設も42施設のうち4施設あった。

「企画」「撮影」施設数が42施設であるのは、2施設が行政などから映像の提供を受けるためである。

表7　映像制作体制

	施設数	情提職員				外部の協力				
		きこえる職員		きこえない・ きこえにくい職員						
		専任	兼任	専任	兼任	ろう者	難聴者	手話 通訳	要約 筆記	その他
企画	42	10	27	7	18	4	0	3	1	4
撮影	42	12	26	7	12	4	0	2	1	5
出演	44	2	13	7	24	36	6	14	1	8
編集	44	12	30	7	14	1	0	3	0	8
配信	44	10	26	6	12	1	0	1	0	5

※「その他」の内容（抜粋）

企画
- 行政（県）
- 一部は民間業者に発注
- 映像委員会を設けている

撮影
- 行政（県）
- 一部は民間業者に発注
- ボランテイア

出演
- 盲ろう者

編集
- 一部は民間業者に発注
- ボランテイア

配信
- HPの掲載は業者にお願いしている
- ホームページの配信については民間業者に発注
- 県の広聴広報課

6.　制作した映像の配信方法（2022年度）　※複数回答可（n=44）

2022年度に制作した映像作品の配信方法では「DVD等貸出し」が最も多く44施設のうち33施設、次いで「情提施設ホームページ」が31施設、「YouTube」が25施設であった（表8）。他にも「LINE（公式）」が8施設、「クラウド配信」が1施設あり、情提施設が様々な配信方法を利用する方向で取り組んでいることが考えられる。今後、映像による情報提供の配信方法としてICTを活用していくための一層の取り組みが必要である。

表8　制作した映像の配信方法（2022年度）

配信方法		実施 施設数	最大 再生回数	最小 再生回数	不明
DVD等貸出し ※DVD等は再生回数の欄に貸出し数		33	479	2	16
情提施設ホームページ （ホームページにYouTubeのリンクを貼ることも含む）		31	233129	63	22
Instagram		0	0	0	0
X（旧Twitter）		0	0	0	0
YouTube		25	28000	191	12
クラウド配信		1	0	0	1
LINE（公式）		8	784	784	7
他情提施設ホームページ		0			
行政機関		11			
目で聴くテレビ		15			
その他	※	9	1052	11	7

※「その他」の内容（抜粋）

- ろう学校でのライブラリー出張貸出の会場で流す
- Facebook
- 全日本ろうあ連盟
- ケーブルテレビ

7.　映像制作の工夫　※複数回答可（n=44）

映像制作力を高めるための工夫では「出演者の確保」「編集の技術」が同数で最も多く、44施設のうち27施設であった（表9）。さらに、その回答のなかで最もあてはまる工夫として「編集の技術」が最も多く 9施設であった（表10）。

表9　映像制作の工夫

		施設数
企画会議の開催		17
撮影の技術		19
スタジオ外（ロケ）での撮影技術		13
出演者の確保		27
キャスターの育成		6
照明の技術		13
編集の技術		27
著作権（音楽使用、肖像権含む）		12
動画配信の方法		18
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	17
	コンテンツ検索	5
その他		10

※「その他」の内容（抜粋）

- 利用者の意見を聞く
- ろう者に伝わる内容
- 映像レイアウト
- マルチ情報システムの構築
- 映像作品を定期的に作ることで全ての技術を高める

表10　映像制作の工夫（最もあてはまるもの）

		施設数
企画会議の開催		6
撮影の技術		4
スタジオ外(ロケ)での撮影技術		0
出演者の確保		8
キャスターの育成		0
照明の技術		0
編集の技術		9
著作権(音楽使用、肖像権含む)		0
動画配信の方法		1
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	2
	コンテンツ検索	0
その他		4

8.　映像制作の課題　※複数回答可（n=44）

映像制作力を高めるための課題では「出演者の確保」が最も多く44施設のうち25施設、次いで「編集の技術」が24施設であった(表11)。さらに、その回答のなかで最もあてはまる課題として「出演者の確保」が最も多く9施設、次いで「企画材料が尽きる」が6施設であった(表12)。

表11　映像制作の課題

		施設数
予算不足による制作の制限		12
企画材料が尽きる		17
スタジオ外(ロケ)での撮影技術		10
スタジオ外(ロケ)先での交渉		9
撮影機器操作方法		13
撮影の技術		21
出演者の確保		25
キャスターの育成		16
編集機器操作方法		22
照明の技術		17
編集の技術		24
著作権(音楽使用、肖像権含む)		12
動画配信の方法		12
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	7
	コンテンツ検索	5
その他	※	9

※「その他」の内容

- 機器の老朽化
- 選択肢全て必要ですが、実際に作らないと必要な事はわからないと思います
- YouTubeの機能を使って編集・字幕制作したため、タイミング良く字幕が出せない
  編集に時間がかかる
- 映像制作を担当する職員がいない
- 機器整備。貸与されたパソコンは、ウィンドウズXP、カメラは業務用で軽い方で重さが2.4キロあります。これら古い機材使って映像制作を一人でするのは、とても重荷です。まず機器を新しくしないと難しい

表12　映像制作の課題（最もあてはまるもの）

		施設数
予算不足による制作の制限		3
企画材料が尽きる		6
スタジオ外(ロケ)での撮影技術		2
スタジオ外(ロケ)先での交渉		0
撮影機器操作方法		4
撮影の技術		0
出演者の確保		9
キャスターの育成		3
編集機器操作方法		1
照明の技術		0
編集の技術		3
著作権(音楽使用、肖像権含む)		0
動画配信の方法		2
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	0
	コンテンツ検索	0
その他	※	5

9.　映像制作に関する研修　※複数回答可（n=44）

映像制作に関する研修で希望する内容は「編集の技術」が最も多く44施設のうち26施設、次いで「企画の技術」が24施設であった(表13)。さらに、その回答のなかで最もあてはまる内容として「企画の技術」が最も多く12施設であった(表14)。

表13　映像制作に関する研修

		施設数
企画の技術		24
スタジオ外(ロケ)での撮影技術		14
撮影機器操作方法		13
撮影の技術		18
キャスターの育成		15
編集機器操作方法		21
照明の技術		18
編集の技術		26
著作権(音楽使用、肖像権含む)		23
動画配信の方法		19
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	13
	コンテンツ検索	10
その他	※	8

※「その他」の内容

- 初歩的な内容、字幕に関する内容
- 助成金獲得
- 動画と映像の違いの解説
- 脚本、撮影、編集、字幕挿入、全てをやれる実技研修を受講したい

表14　映像制作に関する研修（最もあてはまるもの）

		施設数
企画の技術		12
スタジオ外（ロケ）での撮影技術		2
撮影機器操作方法		2
撮影の技術		3
キャスターの育成		3
編集機器操作方法		2
照明の技術		0
編集の技術		2
著作権（音楽使用、肖像権含む）		3
動画配信の方法		2
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	2
	コンテンツ検索	0
その他		4

10.　映像制作に関する意見（自由記述）

社会では、デジタル化が進み映像制作にかかわる環境も大きく変化している。そのような状況のなか、映像制作に関する意見では「研修の充実と期待」、ICT環境の整備として「情報提供方法」「機材の老朽化」など、今後検討が必要な課題に対する意見が寄せられた。

（1）研修の充実と期待

- 情報機器・編集機器が常に変化してくるのに対し、新しい機器を使いこなす知識を持つ人材を養成する研修の場が足りない。きこえない職員が情報保障のきちんとした研修を受け、スキルアップできる機会がもっと欲しい。
- 動画製作は行っていないが、唯一、撮影した映像の動画編集が必要なことが毎年あるのが、担当が2～3年で交替するため、実務の初歩からの研修をお願いしたい。今年度の研修にでかけたが、既に撮影編集ができる人向けと感じたため。
- 映像制作には、問7のように、一人で担う業務が多く、それぞれに知識と技術が必要です。初心者は初歩的なところでつまずき、映像制作に踏み出せないように思います。打開策として、初心者向け映像制作の実技研修会を開くのが良いと思います。機材面は、カメラにスマホを使い、編集ソフトも無料のものを使えばお金も、敷居も低くなります。
- 専門技術を持つ職員がいない。（職員配置の予算がない）ボランテイアに頼っている。
- 動画制作ソフトや配信など制作に関するシステムも以前より高度化しているため、他業務の担当職員が兼務することは厳しいことがある。
- 他の情報提供施設が行っている映像作品の一覧、取り組みを知りたいです。
- 実技研修をブロック単位で開催した方が参加しやすく、交流もしやすい。
- 映像制作委員会研修会の毎年開催は貴重です。

（2）ICT環境の整備

①「情報提供方法」

- ネットを介して全国の情報提供施設で制作・配布している映像や動画を視聴できるシステムの構築が必要と思う。今や動画は誰でも作れる時代になった。ホームページ上で動画を投稿して情報提供施設で動画を制作配信できる新しい流れの事業も検討するべきでは。

- DVD等に保存（アーカイブ）も必要ですが、誰でもどこでも自由に視聴できる環境が必要。今の機器でもできると言えばできますが、古すぎてとにかく時間がかかるし、故障も多い。古すぎて新しい部品もないため、民生機で対応するしかなく、編集技術力の統一が困難。
- 新しいスマートフォン（i-Phone）のデフォルト録画形式に編集機器が対応していないため設定の変更が必要。変換に時間がかかる上に結果画質の低下がおきる。映像も進歩しているのに対応ができていない。
- 大きな機材や設備がなくても、映像等作成ができるようになるための環境整備やSNSからも情報発信できるような仕組みや取組みがあると良いと思う。

②「機材の老朽化」

- 整備された各情提施設の字幕入り映像制作機器（デジタル）も既に15年以上も経過し機器の老朽化。障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション推進法に伴う取組ができない。
- 機器は古く、編集機は長時間の番組を作ることが厳しい状態です。
- 機材等も古く、予算も限られているため更新が困難である。

（3）その他

- 他業務と兼務のため、制作本数をこれ以上増やせないのが実情。情コミ法、改正障害者差別解消法、また今後手話言語法（仮称）制定の動きもある中で、どこまで要請に応えられるか難しいところがある。
- 現有の人数では、他の業務もあり映像制作はむずかしい。
- ろうの職員が手話で話す映像は、利用者に喜んでもらえるので、今後も制作していきたい。

考察1

聴覚障害者にとって視覚から得る情報は極めて重要である。 そのため、情提施設の役割の一つとして、「聴覚障害者用の録画物の制作・提供」が規定されている。

2022年度の調査研究では、映像ライブラリーに関して、以下の現状・課題が明らかになった。

① 動画配信への利用者ニーズの高まり
② DVD等の貸出ニーズの低下
③ 災害など緊急時における地域情報への強いニーズ
④ 若年層やきこえる人々（手話学習者や手話通訳者）など利用者層の広がり
⑤ 手話による動画制作・配信の増加
⑥ 映像制作の担当職員の人材不足
⑦ 高機能化する映像機器の活用と財源不足

情提施設が取り扱う映像には、以下のように様々なものがある。

- 情提施設が制作し著作権を有する映像
  （映像に含まれる人物の肖像権、音楽の著作権については許可が必要。）
- 行政や企業が制作した映像に、情提施設が手話や字幕を付けた映像
  （情提施設は映像の著作権を有していない。配信などを行うには許可が必要。）

情提施設が制作する映像は、聴覚障害者が利用することが前提であるため、字幕付きが必須であり、2022年度の調査研究では字幕に加え、手話付きの映像のニーズが高いことが判明した。

そこで、2023年度の調査・研究事業では「情提施設に著作権がある映像」および「外部からの依頼で作成したもののうち情提施設のHP等に掲載が許されている映像」のうち「手話・字幕付き映像」を対象とした。字幕のみの映像は調査の対象外とした。そして、アンケート調査の結果から以下4点について考察した。

1 情報の即時性について

身近な地域や行政の情報をコンパクトにまとめ、情提施設のホームページから配信することで、聴覚障害者が手話や字幕で分かりやすく、素早く情報を入手できるようにする。

スマートフォンなどによる動画撮影・編集・配信方法など情提施設職員全員が使えるように研修することで災害時などに必要な情報を迅速に発信することが可能になる。

また、災害時には情提施設も被災している場合も考えられることからブロックなど近隣情提施設と連携して情報を配信する取り組みも必要となる。

特に災害等発生時の情報提供は即時性が求められており、2024年 1月 1日に発生した能登半島地震で石川県聴覚障害者センターが取り組んだ事例は、全国の情提施設がやらなければならい情報提供のあり方の姿であり、各情提施設が石川での取り組みと同じようにできるのか検証することが必要である（資料2参照）。

全国の情提施設が取り組むべき情報提供のあり方が問われている。

配信する映像に含まれる人物や音楽には、全て肖像権や著作権が発生することを企画やロケの段階から留意する必要がある。

また、YouTubeなどを活用する場合は規約などを必ず確認する。 違反した場合には該当する映像だけでなく、登録した全ての映像が配信停止になる危険性を認識する必要もあるので、担当職員の研修を通じて意識を高めることが求められている。

2 情報の質・量について

手話学習教材や子ども向け情報などの映像については、今後設置が検討される全国ネットワークによる映像ライブラリーに集約して活用するなど、全国的に共有することで、情報の質・量の確保につながる。今後は、内容の均一化や重複を避ける取組を促進する必要がある。

一部の情提施設で制作している、「目で聴くテレビ」で放映することが可能な映像については、全国の聴覚障害者が視聴可能であることから、今後も引き続き制作・番組提供していくことも必要である。

独自で映像制作を実施できない・制作数が限られる情提施設においては、聴力障害者情報文化センターが実施する共同事業を活用することで、情報の質・量を確保することが可能となる。映像の提供方法はDVDとなるが、ネット配信を視聴できない聴覚障害者も多くいることから、全国の情提施設において、今後も引き続き共同事業を活用することも必要である。

3 人材の育成

担当職員の異動などによる撮影・編集技術の継承や知識の習得、ろう者の出演者やキャスターの確保・育成といった課題は、全国の情提施設に共通した喫緊の課題となっている。

全聴情協の映像制作研修委員会が開催する研修会においては、初級・中級・上級者向け研修など技術レベルに応じた研修を開催する必要があるとともに、情提施設同士が連携してブロックにおいて技術指導を行う取組も検討する必要がある。

また、著作権や肖像権についての意識を高めるための担当者研修の開催も必要である。

ろう者の出演者やキャスターの確保・育成についても、情提施設ごとの取組ではなく、ブロックなど複数の情提施設での実施や映像制作研修委員会としての実施など効率的な取組が必要である。なお、実施にあたっては、ろう者の演者やキャスターなど関係団体と連携すること、日本財団やヤマト福祉財団などの民間助成金を活用して研修会を開催することなども検討課題である。

4 機器の整備について

機器の整備については、兵庫県聴覚障害者情報センターヒアリング調査報告で必要な機器の詳細を掲載しているので参考にしていただきたい。経費については、2023年度に情報化対応特別管理費が年額240万円から480万円に増額されているので、この経費を有効活用して必要な機器を年度計画で購入やリース契約などで更新整備する経費に充当することが可能となった。

動画配信等に必要な編集・加工ソフトなども適宜整備していくことも必要である。

情提施設における映像制作に求められている「情報提供とは何か」施設長をはじめとする全局員が意識して取り組むことが求められている。

第3節　ICTを活用した相談事業の状況

本節では、情提施設での相談事業の実態に加え、ICTを活用した相談事業の実施状況を把握する。

1.　相談事業実施の有無（2023年10月1日時点）（n=54）

相談事業を実施していると回答した情提施設は、54施設のうち50施設であり、実施していないと回答した情提施設は4施設であった（表15）。

表15　相談事業実施の有無

	施設数
実施している	50
実施していない	4

2.　相談を実施していない理由（未実施施設のみ）※複数回答可（n=4）

相談事業を実施していないと回答した情提施設4施設のうち、相談事業をしていない理由で最も多いのは「他機関（協会含む）が実施」が3施設、次いで「財源がない」が1施設であった（表16）。さらに、その回答のなかで最もあてはまる理由として「他機関（協会含む）が実施」が4施設であった（表17）。これにより、4施設のすべてが「他機関（協会含む）が実施」していることが理由であったことが明らかになった。今後は、情提施設の相談事業の在り方について検討していくことが必要である。

表16　相談を実施していない理由

		施設数
他機関（協会含む）が実施		3
財源がない		1
専門的な人材がない		0
その他		0

表17　相談を実施していない理由（最もあてはまるもの）

		施設数
他機関（協会含む）が実施		4
財源がない		0
専門的な人材がない		0
その他		0

3.　相談を実施していないことによる困りごと（自由記述、未実施施設のみ）

相談事業を実施していないと回答した情提施設4施設を対象に、実施していないことによる困りごとを質問したところ、少数ではあるが、情提施設の相談事業についての意見が寄せられた。

【困っていること】

- 通訳上での相談を受けることが多々ある。その時は他機関へ繋ぐようにしている。

4.　相談方法ごとの延べ相談件数（2022年度）※複数回答可（n=50）

相談方法では、相談事業を実施している施設の全て50施設が「来所」による相談を実施しているのに対し、「訪問」および「同行」は39施設、33施設であり、実施している施設が少ない状況であった（表18）。

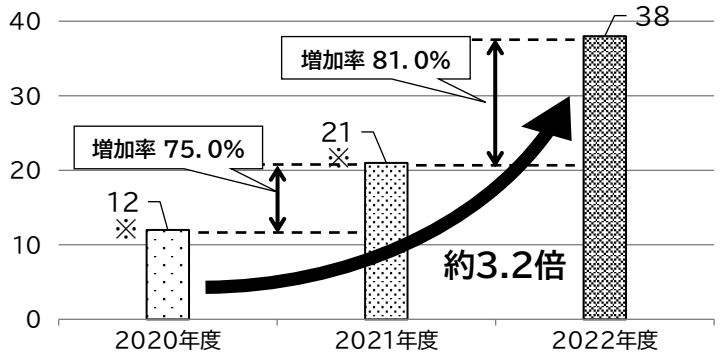
ICTを活用したテレビ電話（PC・タブレット・スマホ）による相談を実施している情提施設について、過去3年の推移を確認していく（図3）。実施施設数は2020年度が12施設、2021年度は21施設であり、前年比は75.0%の増加を推移しており、さらに、2022年度は38施設であり、前年比は81.0%の増加を推移している。これにより増加率は、2020年度から2022年度にかけて約3.2倍増加している。

表18　相談方法ごとの相談実施数と延べ相談件数

相談方法		実施施設数	合計件数	最大件数	最小件数
来所（施設内で相談）		50	11771	3552	3
訪問（利用者自宅や施設、関係機関に訪問）		39	6737	3619	1
同行（利用者自宅外へ一緒に訪問）		33	830	207	1
メール（チャット含む）		49	7735	2293	1
FAX		43	2039	820	1
電話		48	5151	884	1
テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）		38	1608	269	1
その他	※	11	1238	856	1

※「その他」の内容（抜粋）

- ケース会議
- 電話リレー、電話通訳、Zoom
- 区役所ろうあ者・難聴者相談室
- 文書（手紙・ハガキ）
- 緊急時対応の説明会

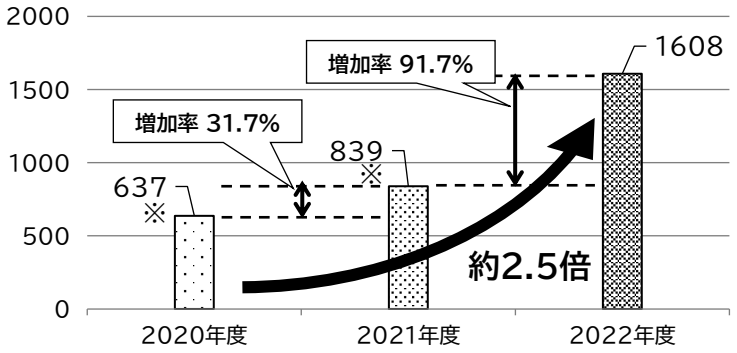


※出所「2022年度調査」p.81、表29－1－2

図3　テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）による相談実施施設の推移（2020～2022年度）

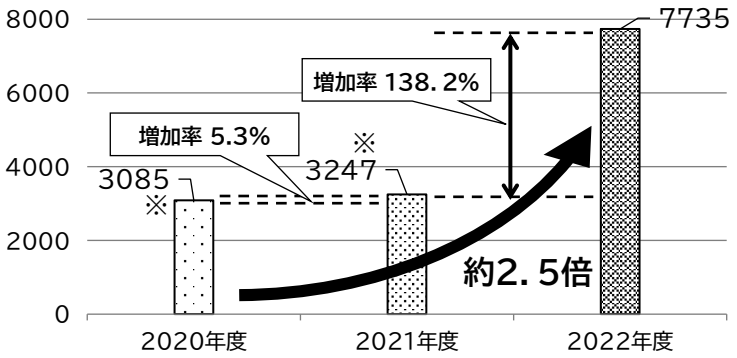
テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）およびメール（チャット含む）の相談件数について、過去3年（2020～2022年度）の推移を確認していく（図4）（図5）。テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）の相談総件数は2020年度が637件、2021年度は839件であり、前年比は31.7%の増加を推移している。さらに、2022年度は1608件であり、前年比は91.7%の増加を推移している。これにより増加率は、2020年度から2022年度にかけて約2.5倍増加している。

メール（チャット含む）の相談総件数は2020年度が3085件、2021年度は3247件であり、前年比は5.3%の増加を推移している。さらに、2022年度は7735件であり、前年比は138.2%の増加を推移している。これにより増加率は、2020年度から2022年度にかけて約2.5倍増加している。



※出所「2022年度調査」p.82、表30－1

図4　テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）の相談総件数の推移（2020～2022年度）



※出所「2022年度調査」p.82、表30－1

図5　メール（チャット含む）の相談総件数の推移（2020～2022年度）

表18-1～表18-8では、相談方法の特徴について検討するため、相談方法ごとに平均値を上回った情提施設を抽出した。なお、情提施設が特定されるため匿名化による表記とした。「来所による相談」では、平均を上回る情提施設は50施設のうち10施設であった（表18-1）。同様に平均値を上回る情提施設は「訪問による相談」では39施設のうち6施設（表18-2）、「同行による相談」では33施設のうち8施設（表18-3）、「メール（チャット含む）による相談」では49施設のうち8施設（表18-4）、「FAXによる相談」では43施設のうち5施設（表18-5）、「電話による相談」では48施設のうち12施設（表18-6）、「テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）による相談」では38施設のうち13施設（表18-7）、「その他による相談」では11施設のうち2施設（表18-8）であった。これらのことから、平均値を上回る施設の数は、それぞれの母数の半数を大きく下回る結果となった。

表18-1　相談方法ごとに平均値を上回る施設
「来所」

施設	相談件数
施設平均	235.4
A 1	315
A 2	3552
A 3	870
A 4	744
A 5	803
A 6	250
A 7	394
A 8	351
A 9	805
A10	599

（n=50）

表18-2　相談方法ごとに平均値を上回る施設
「訪問」

施設	相談件数
施設平均	172.7
B 1	3619
B 2	259
B 3	250
B 4	214
B 5	316
B 6	1154

（n=39）

表18-3 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「同行」

施設	相談件数
施設平均	24.7
C 1	31
C 2	207
C 3	45
C 4	84
C 5	160
C 6	43
C 7	40
C 8	112

（n=33）

表18-4 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「メール（チャット含む）」

施設	相談件数
施設平均	157.8
D 1	322
D 2	1573
D 3	164
D 4	550
D 5	2293
D 6	1002
D 7	582
D 8	186

（n=49）

表18-5 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「FAX」

施設	相談件数
施設平均	47.4
E 1	419
E 2	310
E 3	820
E 4	136
E 5	133

（n=43）

表18-6 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「電話」

施設	相談件数
施設平均	107.3
F 1	113
F 2	159
F 3	332
F 4	558
F 5	149
F 6	552
F 7	574
F 8	884
F 9	122
F10	225
F11	344
F12	729

（n=48）

表18-7 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）」

施設	相談件数
施設平均	42.3
G 1	67
G 2	269
G 3	61
G 4	49
G 5	262
G 6	58
G 7	50
G 8	69
G 9	74
G10	75
G11	180
G12	136
G13	156

（n=38）

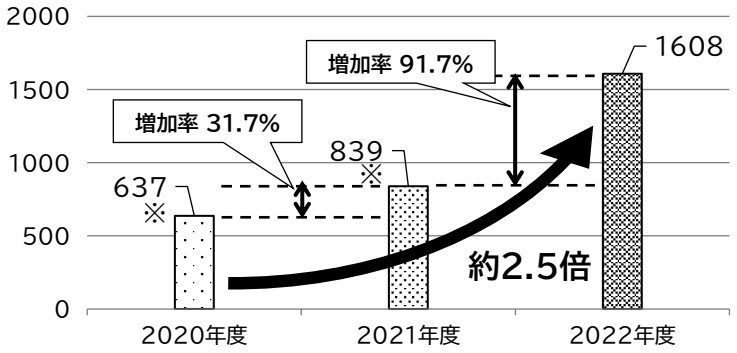
表18-8 相談方法ごとに平均値を上回る施設
「その他」

施設	相談件数
施設平均	112.5
H 1	856
H 2	160

（n=11）

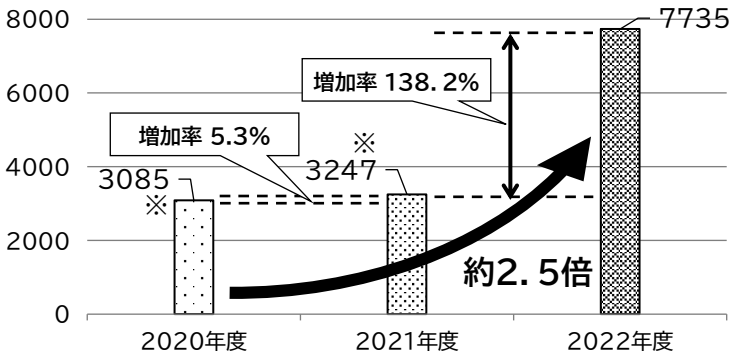
※「その他」の内容

- 区役所ろうあ者・難聴者相談室
- 文書（手紙・ハガキ）



※出所「2022年度調査」p.82、表30－1

図4　テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）の相談総件数の推移（2020～2022年度）



※出所「2022年度調査」p.82、表30－1

図5　メール（チャット含む）の相談総件数の推移（2020～2022年度）

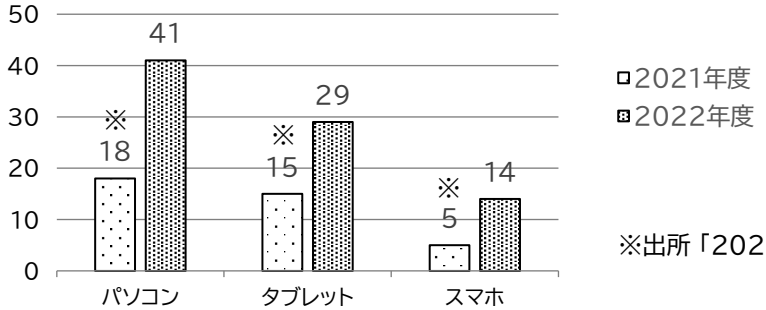
5.　ICTを活用した相談の設備　※複数回答可（n=50）

設備では、パソコンと回答した情提施設が最も多く50施設のうち41施設、次いで、タブレットが29施設であった（表19）。2021年度との設備の比較では、パソコン、タブレット、スマホのあらゆる設備が増加している（図6）。設備の組み合わせでは、パソコンのみが最も多く16施設、次いで、パソコンとタブレットの併用は13施設であった（表20）。

表19　ICTを活用した相談の設備

		施設数
パソコン		41
タブレット		29
スマホ		14
その他	※	2

※「その他」の内容
- フレッツフォン



※出所「2022年度調査」p.81、表29－2－2

図6　相談事業のICT設備（パソコン・タブレット・スマホ）の比較（2021年、2022年）

表20　ICTを活用した相談設備の組み合わせ

	施設数
パソコン+タブレット	13
パソコン+スマホ	3
タブレット+スマホ	1
パソコン+タブレット+スマホ	9
パソコンのみ	16
タブレットのみ	6
スマホのみ	1
その他のみ	0

表20-1では「ICTを活用した相談設備の組み合わせ」と「相談方法ごとの相談実施数」のクロス集計を行った。相談方法ごとにICTを活用した相談設備をみていくと「来所」「メール（チャット含む）」「FAX」「電話」の項目では「パソコンのみ」が最も多かった。しかしながら、「訪問」「同行」「テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）」では「パソコン＋タブレット」の組み合わせが最も多く、持ち運びに便利なタブレットを併用していることが示された。

表20-1　ICTを活用した相談設備の組み合わせと相談方法ごとの相談実施数

		相談方法ごとの相談実施数							
		来所（施設内で相談）	訪問（利用者自宅や施設、関係機関に訪問）	同行（利用者自宅外へ一緒に訪問）	メール（チャット含む）	FAX	電話	テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）	その他
ICTを活用した相談設備の組み合わせ	パソコン+タブレット	13	11	10	13	12	12	12	4
	パソコン+スマホ	3	3	2	3	3	3	1	0
	タブレット+スマホ	1	1	1	1	1	1	1	1
	パソコン+タブレット+スマホ	9	7	7	9	7	9	8	2
	パソコンのみ	16	9	7	16	14	16	9	3
	タブレットのみ	5	5	5	5	5	5	5	1
	スマホのみ	1	1	1	1	0	1	1	0
	その他のみ	0	0	0	0	0	0	0	0

6.　相談依頼者の実人数とテレビ電話およびメール（チャット含む）の実人数（2022年度）

2022年度の相談依頼者数（実人数）では、「本人」が最も多く6183人、次いで、「その他」が3198人であった（表21）。テレビ電話を活用した相談依頼者では、「本人」が最も多く、685人、メール（チャット含む）では「その他」が最も多く1625人であった。

「その他」の内容では、民間企業、医療機関、地域住民（きこえる人）などの回答があった。相談依頼者は、本人や家族からというミクロ領域の相談だけではなく、メゾ領域からの相談依頼があることが明らかになった。

表21　相談依頼者の実人数とテレビ電話およびメール(チャット含む)の実人数(2022年度)

		相談依頼者数 (n=50)			テレビ電話依頼者数 (n=38)			メール(チャット含む)依頼者数 (n=49)		
		合計	最大	最小	合計	最大	最小	合計	最大	最小
本人		6183	2120	1	685	269	1	768	179	1
家族		495	122	1	8	3	1	70	23	1
地方自治体		609	206	1	14	5	1	67	12	1
福祉サービス事業所		643	302	2	11	6	1	90	28	1
教育関係		66	19	1	2	2	2	16	6	1
その他	※	3198	2431	1	78	61	1	1625	1573	1

※「その他」の内容（抜粋）

- 民間企業
- 医療機関
- 地域住民（きこえる人）
- 司法関係

7.　相談内容ごとの延べ相談件数(2022年度)

テレビ電話の相談件数では「生活」が最も多く385件、次いで「社会参加」が319件であった(表22)。メール(チャット含む)では「その他」が最も多く2128件、次いで「生活」が1861件であった。なお、「その他」には、テレビ電話やメール(チャット含む)について区分けで集計していない件数も含まれる。「その他」の内容では「スマホやパソコンの使い方」「関係機関との共有」「見守り」などもあった。

表22　相談内容ごとの延べ相談件数(2022年度)

		テレビ電話件数 (n=38)			メール(ﾁｬｯﾄ含む)件数 (n=49)		
		合計	最大	最小	合計	最大	最小
生活（金銭、賃貸、人間関係、住居、自治会等の活動など）		385	94	1	1861	878	1
教育（学校、18歳以下の子育てなど）		13	3	1	267	126	1
労働（求職活動、仕事環境など）		158	71	1	791	375	1
福祉（介護保険、日常生活用具・補装具の体験、制度利用など）		115	35	1	1748	867	1
医療（受診調整、受診同行など）		82	24	2	857	497	1
社会参加（ボランティア、当事者団体、情報保障など）		319	134	1	1536	1254	1
司法（社会復帰、権利、相続、金融被害など）		13	3	1	114	83	1
会議・調整(カンファレンスなど)		25	9	1	166	65	6
その他	※	87	61	2	2128	1573	1

※「その他」の内容（抜粋）

- スマホやパソコンの使い方
- 関係機関との共有
- 見守り
- 読み書き

8.　ICTを活用した相談の良かった点　※複数回答可（n=50）

ICTを活用したことで良かった点では「遠隔地への対応が可能になった」が最も多く50施設のうち28施設、次いで「視覚的な情報提供」が23施設であった（表23）。さらに、その回答のなかで最もあてはまる良かった点として「遠隔地への対応が可能になった」が最も多く12施設、次いで「視覚的な情報提供が可能になった」が7施設であった（表24）。この「遠隔地への対応が可能になった」という良かった点は、単に物理的な距離による時間的な課題への解決のひとつだけではない。「その他」の内容にもあるように、来所できない者への対応という利用する立場、訪問できない者への対応という支援を提供する立場、この双方にメリットがある。これらは「その他」の内容にある「相談の間口が広がった」ことにもつながり、さらには、相談の質の向上へもつながっていくことが期待される。

表23　ICTを活用した相談の良かった点

		施設数
山間部や遠方など遠隔地への対応が可能になった		28
視覚的な情報提供が可能になった		23
災害時、緊急時の対応が可能になった		18
対応可能な時間が広がった		17
その他	※	11

※「その他」の内容

- 来所や訪問できない者への対応
- 本人の細かい意図がつかめるようになった
- 相談の間口が広がった

表24　ICTを活用した相談の良かった点（最もあてはまるもの）

		施設数
山間部や遠方など遠隔地への対応が可能になった		12
視覚的な情報提供が可能になった		7
災害時、緊急時の対応が可能になった		5
対応可能な時間が広がった		4
その他		4

9.　ICTを活用した相談のシステム　※複数回答可（n=50）

テレビ電話およびメール（チャット含む）のシステムでは、Skypeが最も多く50施設のうち22施設、次いで、LINEが21施設であった（表25）。

表25　ICTを活用した相談のシステム

		施設数
LINE		21
Skype		22
Zoom		12
Microsoft Teams		1
Webex		0
プラスボイス		3
J-TALK		5
FaceTime		3
その他	※	13

※「その他」の内容（抜粋）

- フレッツフォン
- サンダーバード
- Skyphone
- サイボーズ
- Outlook

10.　よく利用するシステムとその利用理由および良い点と悪い点（n=50）

よく利用するシステムでは、LINEが50施設のうち20施設で最も多く、次いで、Skypeが16施設であった（表26）。また、LINEを利用している理由では「利用している人が多い」が8施設で最も多かった。LINEを利用して悪かった点としては、動作の不安定やセキュリティの安全面などが挙げられている。

表26　よく利用するシステムとその利用理由および良い点と悪い点

順	システム名	理由	良かった点	悪かった点
1	LINE （20施設）	【普及している】 ・利用している人が多い（8） 【機能面】 ・利便性が高い（3） ・汎用性が高い（2） 【使いやすさ】 ・手軽、アクセスしやすい ・高齢者にも利用しやすい	【使いやすさ】 ・操作が簡単、利用しやすい（3） ・手軽である（2） ・使い慣れている ・接続がスムーズですぐに始められる ・無料。利用に関するハードルが低い 【機能面】 ・既読機能がある 【その他】 ・すぐに解決できる ・若い人の利用者が多い	【動作の不安定】 ・映像が乱れる（3） ・電波の問題（3） ・接続環境により切断 【安全面】 ・セキュリティ（2） 【通信環境】 ・通信量（ギガ）不足（2）
2	Skype （16施設）	【普及している】 ・利用している人が多い（5） 【機能面】 ・パソコンでいつでもかけれる ・同一アカウントでPC、タブレットの両方使用できる ・画面での対応が安全で使いやすい ・遠隔システムとして利用 【安全面】 ・友達登録などがないので情報が守られる ・信頼できるアプリで認知度が高い ・Skypeが良いという利用者がいる	【使いやすさ】 ・使いやすい（4） ・視覚的に情報提供ができるためズレが少なくなった。 【機能面】 ・入電だけではなく架電もできる ・時間が長く可能 【安全面】 ・セキュリティがだいたい守られている 【動作面】 ・画面が安定している 【その他】 ・その場で解決できる ・状況や経過確認ができる ・より広い利用者が利用している	【通信環境】 ・電波状況が不安定 ・相手の通信環境に左右される ・接続の環境により切断されることがある ・先方がオンラインになっていないと使えない 【事前登録】 ・登録者が少ない（2） ・登録が面倒 ・事前登録が必要なため利用者が限定される

3	Zoom （8施設）	【指定のアプリ】 ・会議で使う ・企業や事業所との通信で指定されることが多い ・法人で契約している 【使いやすさ】 ・手軽に使える ・予約制として使っている。使いやすい。 ・施設のPCで対応が可能であること	【使いやすさ】 ・URLのクリックでは入れる ・施設PCで対応可能 【指定のアプリ】 ・省庁や学校で使うことが多いから 【その他】 ・通信途中でほかの人からかかってくる心配がない ・引きこもりや経済的な事情により来所が難しい人への対応が可能になった	【利用の制限】 ・無料版でも長時間使用したい ・予約制として使っているので使いにくいと言われる

11. ICTを活用した相談に関する意見（自由記述）

ICTを活用した相談について「利用者サポート」「通信環境」「活用範囲」などのICTを活用した相談事業への課題が寄せられた。また、来所できない利用者への対応や顔の表情を確認することができるなどICTを活用することによる利点についての意見も寄せられた。

（1）ICTを活用した相談事業への課題

① 利用者のサポート

- いつでも、どこでもと便利な時代になったが、受け手の体制が整っていない面がある。対応出来る職員は1名であり、休日にも連絡があれば対応せざるえない状況がある。
- 特に、高齢者がICTの利用になれていないので、活用できるような支援が必要と感じる。また、安全対策も併せて行うのが望ましい。
- スマホを持っていないまたは操作不慣れな高齢者にはハードルが高い。また、スマホを持っていたとしてもデータ通信プラン契約の関係上、テレビ電話の使用を控えがちである。
- Skypeの場合は遠隔手話通訳サービスの関係で、事前に登録が必要。登録の数が少ない。
- 活用できる人が少ない。
- 利用できる人が限られている。
- スマホを持っていない人は利用できない。持っていても個人の技量に左右される。
- すぐに使えないので、使用者があきらめてしまう事（J-トーク etc..）。
- 利用側のインフラ（契約内容含む）に影響を受けやすいので、オンライン相談を受ける際に必要な知識・技術習得の支援を平行的に進めていく必要がある。
- メールやチャットでの文字のみによる相談は、齟齬が生まれやすく慎重な運用が求められると思う。難聴者の文章表現力は多様ですし、話しことばは達者でも、文章力は同等ではない人もいる。たとえば、文法上は間違っていないけれども、使っている言葉の意味が社会で一般的に理解されている意味からそれている場合などがある。ニュアンスなど、暗黙の共通事項と思われる部分も共有されていなかったりして、互いの意思疎通に齟齬が生まれていることに気づきにくいことがある。お話が達者でも文章を書くのが苦手な人も多い。また、文章を書くのが得意な人でも、相手の反応を見ないままのやりとりでは信頼を築けない場合も多くある。IT知識の問題よりも、コミュニケーションの質の問題が大きいと感じます。対面で互いの顔・身振り手振りなどを見ながら相談することの代わりとするにはかなり難しい側面もあるかなと思う。

② 通信環境

- ①テレビ電話活用に要する通信費や機材準備が必要です ②利用者に対する説明会 ③市役所等の相談場面の機関への機器設置。
- 通信環境や機器の問題でうまく送受信できないこともある。また、長時間の相談や細かい心の動きの確認が必要な内容については、テレビ電話では相談員のほうが疲れを感じる。
- 音訳アプリの中にはインターネット環境内でなければ機能しないものもあり不便を感じることがある。

③ 人員

- ICTが使いこなせる職員や相談者が少ないので、トラブル時の対応ができない。
- 広い県内に情提が1か所なため、ICTを活用した相談体制があれば非常に有効と考えられるが、専任の相談員の配置がなく相談に応じられる体制がとりづらい。
- 県内にろうあ者相談員が1人だけなので、テレビ電話で相談できる相手を制限している（市町設置手話通訳者、重複聴覚障害者、独居の高齢聴覚障害者のみ対応）。

④ 活用範囲

- 現在はコロナに関する遠隔手話通訳のみに使用範囲が限定されているが、今後は相談や他の遠隔通訳（災害時など）など使用範囲が広がってほしい。
- LINEを活用した相談が認められるようにしてほしい。

⑤ ICT活用するための資金

- テレビ電話が必要な利用者はデータ通信料がネックとなり利用できていない。

（2）ICT活用の利点

- テレビ電話だとメールより早く進められる。またメールより手話が話しやすい人もいる。 メールは記録として残せるし、伝え間違いが少ない。それぞれに利点あり。
- 来所できない方の悩みや相談を受けることができる。
- 相談者の顔や表情を確認できるため、情報量が多い。
- 手段が増えることは利用者の利便性の向上につながっていると思う。ファックスを持たない聴覚障害者も増えているので、ICTは必須になっている。
- オンラインではないメール相談は、時間の指定がないので、利用者側・情提施設側の双方とも便利だと思う。
- きこえる人、軽度の難聴の人が電話で相談するのと同じ感覚で、手話で自宅から相談できるようになった。
- 2023年10月から、Skyphoneを利用した相談予約を可能とした。
- ソーシャルワーカーときこえない人などのやりとりで、ピア相談員がタブレット越しにビデオ通話で介在し、そこに手話通訳者も入るという形でより充実した相談を実現することも可能。

（3）その他

- 行政を含めた相談では、行政のオンラインシステム整備がされておらず、検討が止まっている。

12.　難聴者対象のきこえの相談の実施の有無と取り組み内容　※複数回答可（n=50）

難聴者を対象にしたきこえの相談についての取り組みでは「手話、読話等のコミュニケーション」の実施が最も多く50施設のうち34施設であった（表27）。次いで「音声変換アプリの活用」で33施設、「補聴器、ループ等の機器活用」で31施設であり、ICTを活用した難聴者への取り組みが実施されている。他方、ICTを活用した「Bluetooth、FM等を活用したききとりの環境調整」は10施設であった。今後は、ICTを活用したききとりの改善等を含めた難聴者を対象とするきこえの相談への取り組みについて、より一層の検討が必要である。

表27　難聴者対象のきこえの相談の実施の有無と取り組み内容

			施設数
実施している	補聴器、ループ等の機器活用		31
	Bluetooth、FM等を活用したききとりの環境調整		10
	音声変換アプリの活用		33
	手話、読話等のコミュニケーション		34
	その他	※	14
きこえの相談は実施していない			12

※「その他」の内容（抜粋）

- 筆談（ブギーボードなど）（6）
- 聴力検査（2）
- 当事者団体の紹介（2）
- 補聴スピーカーの活用
- 要約筆記者、手話通訳の派遣
- 補聴器とコミュニケーションの講座の開催
- ホワイトボード付きのテーブル利用

13.　難聴者対象の相談の今後の取り組み（自由記述）

難聴者を対象にした相談事業で、現在、取り組んでいる内容や今後取り組んでいきたい内容が寄せられた。また、難聴者をサポートするための情報収集や研修についての意見もあった。

（1）実施している取り組み

- 難聴者向けの手話講座開催へのサポート。
- 聴能言語訓練事業を市の委託で実施しています。
- 法人内の事業（地域活動支援センター）の一つとして、難聴者を対象に手話学習の場の提供を実施している。対象利用者は、手話を学びたいと希望されている方だけではなく何等かの原因で途中難聴や失聴した方への精神的支援も行っている。ここでは相談支援が連携しながら福祉サービスや就労につなげるための支援を行っている。
- 当事者の要望でスタートした難聴者向け手話教室を月1開催。そこで悩みを話したりしているので続けていく。
- 難聴者から相談そのもが多くはないので、来所していただく、メールなどで日常の交流することが大事と感じており、難聴者向けの手話教室で交流を図り、相談いただくこともある。
- 相談できる所の紹介。他施設との連携。
- ICTに関する相談の受付。
- 中途難聴者・難聴者・ろう者の相談支援の差はない。それぞれの合った内容の相談支援を行っている。
- 中途失聴・難聴者からの相談は、当事者の協会に紹介している。協会の連携を大事にしていきたい。

（2）今後、実施していきたい取り組み

- 労働場面でのサポートが不可欠。きこえの状況に応じたフォロー（助言）が必要。
- 壮年層で孤立している難聴者のコミュニティ作り。近年は対面ではなくSNS等オンライン上の集まりを好む傾向があるので、間接的なコミュニティ作りの開発が必要。
- 難聴と認知症の関連性が話題となり、心配されている方が増えています。認知症検査だけでなく、口頭で行われる検査場面で聴力の確認をすることは必須だと習ったのですが、難聴予防（気をつけられることの啓発）、補聴器装用適応時期を逃さないよう、定期聴検の推奨など働きかけていきたいと思っています。
- 難聴者のおしゃべり会は毎月開催しているが、参加者の年齢層が高く、たまに若年層が参加しても話が合わずに継続参加しなくなってしまう。ターゲットを絞り込むには、市域では人数が集まらない。何か手立てを考えて取り組みたいところ。
- 制度の利用を知らない対象者が多い。また、対象者が少ないのでもっと対象者の掘り起こしや制度の利用を活用できるように促していきたい。
- 当事者団体がピアカウンセリングを行っているので、そちらと連携を図って、相談業務にあたっていきたい。
- 男性の難聴者の居場所作りを支援したい。
- 難聴者を対象にした生活相談の機会を設け、難聴者に対する支援の具体化を行いたい。
- 特定健康診査、後期高齢者健康診査に聴力検査を組み込む。
- 難聴者を対象にした自立訓練事業を行いたい。

（3）研修やサポートの情報収集

- ろう当事者職員による相談対応体制で、中途失聴・難聴者からの相談に対応できることが限られている。そうした相談にも応じられるよう、研修会への参加や情報収集に取り組まねばと考えているところ。
- ICT活用技術の先端情報。

14. これまでの連携機関と連携して良かった点 ※複数回答可（n=50）

情提施設における相談では、地方自治体と連携している情提施設が最も多く50施設のうち43施設、次いで、障害福祉サービス事業所で32施設であった。連携している機関ごとに連携して良かった点をみていくと、「情報の共有ができた」が6機関で最も多く、次いで「聴覚障害への理解が広がった」が5機関であった。情提施設の相談では、「情報の共有」に加え、障害理解を広げ、共生社会の実現に向けた取り組みという機能も有していることが考えられる。

表28 これまでの連携機関と連携して良かった点

連携している機関	施設数	連携して良かった点											
		制度につながった	支援の方向性の一致	広がった他機関との連携が	ことができた新たな視点で関わる	広がった聴覚障害への理解が	関わる人が増えた	情報の共有ができた	できた役割分担の明確化が	迅速な対応ができた	関わりがもてた専門職以外の地域住民と	特になし	その他 ※2
地方自治体	43	21	18	14	8	21	11	31	13	13	4	1	3
社会福祉協議会	26	5	8	6	4	13	6	17	6	6	7	1	0
医療機関	24	6	9	6	8	15	8	12	4	7	2	1	2
就労機関	29	4	9	9	9	16	7	14	6	5	2	1	1
障害福祉サービス事業所	32	11	13	13	12	18	11	22	13	8	3	0	2
介護支援事業所	28	6	12	7	7	17	9	15	12	7	1	2	1
保健所	13	2	3	3	6	9	5	9	5	5	1	1	2
児童相談所	12	2	5	4	5	7	4	8	3	2	2	2	2
他の情提施設	20	3	11	9	6	6	6	19	5	6	2	2	0
その他 ※1	11	3	3	5	2	6	4	5	2	2	2	3	3

※1 連携している機関の「その他」の内容

- 基幹相談支援センター（2）
- 県身障連
- 消費者センター
- 民間企業
- 地域包括支援センター

※2 機関ごとの「その他」の内容

【地方自治体】
- ろうあ者相談員などにつなぐ

【医療機関】
- 単発なので全体的に弱い

【障害福祉サービス事業所】
- CWから、相談対象者とどの様にかかわればよいのか相談を受ける場合がある

【保健所】
- 精神疾患を持つ対象者を制度に繋げ、PHNと家族の関係性の構築および保持。ケースによっては、本人のみならず聴覚障害者の家族のフォローも必要になってくる

【児童相談所】
- 自治体を通して
- つなぐのみ

【その他】

- 懇談会の実施
- つなぐのみ
- 難聴の娘さんの他県の研修参加時の情報保障の働きかけ

15. 関係機関との連携の困難理由 ※複数回答可（n=50）

関係機関との連携で困難に感じることでは、地方自治体が最も多く50施設のうち23施設、次いで、医療機関が19施設であった（表29）。その理由として、地方自治体では「聴覚障害について理解が得られない」が23施設のうち11施設、「共通の認識を持ちづらい」が10施設、医療機関では「聴覚障害について理解が得られない」「共通の認識を持ちづらい」「情報共有ができない（できにくい）」がともに9施設であった。

表29 関係機関との連携の困難理由

連携をする機関	施設数	理由									
		支援に消極的である	各機関の支援内容が把握できていない	聴覚障害について理解が得られない	共通の認識を持ちづらい	情報の共有ができない（できにくい）	役割分担が曖昧になる	対応に時間がかかる	わからない	特になし	その他 ※2
地方自治体	23	9	6	11	10	5	6	6	0	10	3
社会福祉協議会	13	3	5	6	5	5	2	3	2	12	3
医療機関	19	4	4	9	9	9	2	4	1	9	4
就労機関	15	2	4	7	7	6	2	1	0	10	4
障害福祉サービス事業所	18	2	6	9	8	6	6	3	0	10	3
介護支援事業所	18	2	6	8	8	8	4	3	1	10	3
保健所	17	1	3	7	5	7	1	1	2	8	3
児童相談所	14	1	2	5	3	5	1	2	2	10	5
他の情提施設	4	2	2	1	2	2	2	2	0	13	1
その他 ※1	2	2	1	1	2	1	1	1	0	12	0

※1 連携している機関の「その他」

- 基幹相談支援センター

※2 機関ごとの「その他」

【医療機関】

- 県内全体で体制が取れていない

【就労機関】

- ハローワーク。協力員がいることで完結してしまっているのか、課題が見えにくい

【児童相談所】

- 情報保障について
- 児相の面接技術が落ちてきていると感じる

【各機関共通】

- 連携を取ること自体は困難を感じることはないが、機関等のスタッフが聴覚障害に関する知識がないため対象者の評価（アセスメント）のズレを感じる

【他の情提施設】

- 家族支援に消極的な所も

表28の連携している機関および表29の関係機関との連携での困難では、ともに「地方自治体」が最も多かったことから、それぞれの「地方自治体」の理由を抽出し設問間クロス集計を行った（表29-1）。連携して良かった点では「制度につながった」「情報の共有ができた」としながらも「聴覚障害について理解が得られない」とした困難理由が最も多い結果であった。他方、連携して良かった点として「聴覚障害への理解が広がった」においても「聴覚障害について理解が得られない」とした困難理由が最も多い結果であった。これらのことから、情提施設の相談事業では、障害理解について職務の葛藤を抱える可能性があることが考えられる。

表29-1　地方自治体における連携して良かった点と連携の困難理由

		連携の困難理由						
		支援に消極的である	各機関の支援内容が把握できていない	聴覚障害について理解が得られない	共通の認識を持ちづらい	情報の共有ができない（できにくい）	役割分担が曖昧になる	対応に時間がかかる
連携して良かった点	制度につながった	7	3	8	6	4	3	5
	支援の方向性の一致	4	3	5	4	3	3	5
	他機関との連携が広がった	4	4	6	5	5	4	4
	新たな視点で関わることができた	1	2	3	2	2	2	1
	聴覚障害への理解が広がった	6	4	7	6	5	5	4
	関わる人が増えた	2	2	4	3	3	2	1
	情報の共有ができた	6	3	8	7	4	3	3
	役割分担の明確化ができた	3	4	5	4	3	3	3
	迅速な対応ができた	3	3	5	4	4	3	2
	専門職以外の地域住民と関わりがもてた	1	1	2	2	2	1	1

16.　相談事業に関する意見（自由記述）

情提施設の相談事業について、一番多い意見では、「役割の明確化」に関する意見であった。人員や予算にも関係するが、情提施設における相談事業の役割とはどのようなことなのか、今後検討していくことが必要な課題である。

(1) 役割の明確化

- 一般相談として法律に関わる相談を弁護士に繋げることもある。昨今、手話通訳派遣について行政の誤った判断を相談者の後見人（弁護士）と共に意見し行政の対応が改善したと言う事例があった。情報提供施設における相談は、目の前の相談だけではなく聴覚障害者の権利問題に深くかかわることと実感している。
- 聴障者が暮らし易い社会にしていくには、情提以外で、ろう・難聴者の支援に主体的に関わってくれる身近な相談窓口を増やす必要がある。そのための取組み（事業所への啓発・助言、研修の実施など）も情提の役割かと。
- 情提の相談は枠に縛られず、ニーズに沿っていろいろなことができる。人員や予算の問題はあるが、できるだけ地域や当事者ニーズに寄り添って事業を企画したい。特に、居場所づくりが情提の大きな役割ではないか。また、専門機関と連携しながら、聴覚の専門機関としての役割を果たしたいと思う。他機関では手話や筆談で対応できないから、すべて情提でする、という形にはならないようにしたい。

- 他機関とつなげるだけが相談支援なのか、問い合わせに答えるだけでも相談支援なのか、相談支援の定義があいまい。「きこえない人への相談支援」という全国共通の定義を明確に示した方が動きやすいのではないかと思う。
- 県内にはろうあ者相談員や障害者相談員等、聴覚障害に関連した相談を担う方々とのネットワークが作れておらず、それぞれの役割やできることなどが見えていないように感じている。それぞれ活動をしており、情提施設の相談員が一番後発であるため、働きかけづらいところはあるが、全国の状況を見ながら今後調整を図りたい。
- 情提施設にとって「相談業務」は大切な役割だと思うが、①専門の相談員がいない ②予算がついていない ③施設外に出ていけないなどが問題であり、施設によって対応が異なっていると思われる。また、継続した相談業務になりにくい点も問題である。
- 社会生活の相談が多いと感じる。地元の市町村に設置通訳者がおかれていない、又は設置通訳者が話を聴いているが適切な機関に繋ぎきれていないのではと感じる。
- 相談支援と意思疎通支援の役割を明確にし、統一に向けて改善を求める。

（2）研修・スキルアップの機会

- 研修の機会が少ない。
- 専門の資格（言語聴覚士、臨床心理士、社会福祉士、介護福祉士など）を持った職員がいない。
- 職員に相談担当は兼任でいるが、相談員としての位置づけがなく相談事業が中途半端であると感じている。相談担当の資格など明確にして専門性を高められるスキルが必要ではないかと感じている。
- 相談員の研修の場が少ない。
- 専門性の高い支援を実践するため、相談員自身が勉強を重ねてスキルアップする必要がある。
- 難聴者から希望される「きこえの相談」を担える職員がいない。

（3）遠隔地へのサポート

- 課題はろうあ者相談員の置かれていない自治体に住むきこえない人へのサポート。
- 県内が広大なため、なかなか遠方への支援が難しい。
- 情提施設相談員では県内を広くカバーできないので、地域の相談機関との連携が欠かせれない。

（4）予算

- 相談事業を行うにあたって必要と考えられる人的配置、設備、予算などについて法的根拠がないため、体制を整えたくても設置主体（県）に必要性を理解してもらうことに困難を伴う現状がある。
- 相談事業の予算が入ってないので、施設長が兼ねている。
- 相談援助の専門職を雇用するための予算が必要だと思う。

（5）その他

- 情提施設の存在が以前より知られてきてはいるが、もっと他機関、県民に知ってもらい繋がっていけたら良い。
- オンラインシステムの整備も急務。情提が自治体と連携しICTを活用できるように進めていくべき。ICTを活用できない高齢者などへの支援は、自治体と協議する必要がある。
- 聴覚障害者に特化しすぎて他の障害に対して消極的な部分がある気がします。重複障害や新しい社会参加がしにくい障害（疾病）も出てきていることから、情提側も視野を広げる必要があると感じています。

考察2

厚生労働省の聴覚障害者情報提供施設一覧（2023年4月1日現在）によると、情提施設の設置は、島根県を除いて各都道府県や政令指定都市において各1か所にとどまっている。そのため、各都道府県内や政令指定都市内に相談事業をどう展開していくのかが課題となっている。このほかに、地域で孤立している人、ICTの活用が困難な人（高齢者、重複障害者等）への相談支援をどう進めるかも課題である。

2022年度の調査・研究事業では新型コロナウイルス感染を契機にICTの利用、とりわけテレビ電話を活用した相談が増加していること、生活の中での困りごとを相談する相手は情提施設の相談員が多いこと、ICTの活用が施設によって差があることなどの調査結果が示された。

そこで、2023年度の調査・研究事業におけるアンケート調査をもとに以下5点について考察した。

1 相談事業の実施について

「聴覚障害者情報提供施設の設備及び運営基準」では、「聴覚障害者に対する相談事業を行う」ことが業務として定められているが、アンケート調査の結果、相談事業を「実施していない」との回答が4施設からあり、その理由として「他機関が実施」をあげていた。アンケート調査では、情提施設が相談事業を実施しているかを質問したため、相談者に他機関を紹介することは「実施していない」と回答したのではないかと考えられた。また、困っていることとして「通訳上での相談を受けることが多々ある。その時は他機関へつなぐようにしてる」との記述も見られた。そこで「実施していない」と回答した4施設での相談状況を更に調べるため、ヒアリングによる補足調査を実施した。その結果、①情提施設が設置される以前から、自治体や当事者団体が相談事業を実施しているため、情提施設が設置されて以降も、自治体や当事者団体が相談事業を担っている、②相談の際には自治体や当事者団体の相談窓口を紹介するなどの対応を行っている、との説明があった。補足調査から、相談事業を「実施していない」と回答した施設では、事業としては実施していないが、自治体に配置されたろうあ者相談員や当事者団体の相談事業を紹介するなどの相談対応をしていることがわかった。

2 相談の方法について

相談事業を「実施している」と回答した50施設のうち、従来のように「来所による相談」が50施設（100%）、「電話による相談」が48施設（96%）であった。これに対して、ICTを使用した「メール（チャットを含む）による相談」が49施設（98%）、「テレビ電話による相談」が38施設（76%）であった。相談方法としてICTを利用する割合は「FAXによる相談」43施設（86%）や「訪問による相談」39施設（78%）とほぼ同率である。また、「テレビ電話による相談」は、2年前と比較して実施している施設数が約3.2倍、相談件数が約2.5倍と急速に増えている。「チャットによる相談」も2年前と比較して相談件数は約2.5倍に増えている。2022年度に全聴情協が実施した『聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業報告書』で、2020年以降、新型コロナの感染拡大を契機に「テレビ電話による相談」が増加していると指摘したが、相談事業では引き続きICTの活用が進んでいることが明らかになった。

また、情提施設における相談方法別に合計件数（相談を実施している施設の全相談件数）と最大件数（相談が一番多い施設の件数）を見ると、「来所による相談」では合計件数が11771件、最大件数が3552件で、最大件数の施設が合計件数の35%を占めている。同じように「訪問による相談」では最大件数の施設が合計件数の54%、「同行による相談」では最大件数の施設が合計件数の25%、「メールによる相談」では最大件数の施設が合計件数の25%、「FAXによる相談」では最大件数の施設が合計件数の30%、「電話による相談」では最大件数の施設が合計件数の17%、「テレビ電話による相談」では最大件数の施設が合計件数の17%であった。最大件数の施設がそれぞれ異なるので、施設によって相談方法に特徴があると考えられた。そこで、それぞれの相談方法の特徴を探るため、相談方法ごとに平均値を上回った施設を調べたのが

表18-1～表18-8である。平均値を上回る施設から、なぜその相談方法が多いのかを考えると、「来所による相談」が多い施設は情提施設までの交通アクセスが比較的良い、「訪問による相談」「同行による相談」の多い施設は情提施設に専任等の相談員が配置されている、「メールによる相談」「テレビ電話による相談」が多い施設は情提施設までの交通アクセスがあまり良くない、あるいは対象地域が広い、等の理由が考えられたのでヒアリング調査による検証が必要である。また、「来所による相談」「テレビ電話による相談」「電話による相談」の3つの相談方法は、他の相談方法と比較して多くの施設で実施されている。この理由は、これら3つの方法は手話言語を使った相談（「電話による相談」は手話通訳を介した相談）で、手話言語で相談できるのが情提施設などに限られているからだと考えられる。なかでもテレビ電話は、インターネット環境の向上により一昔前に比べて手話をクリアに見ることができるようになったことから利用が増加していると考えられた。

3 ICTを活用した相談について

今回の調査では、「テレビ電話を活用した相談」や「メールを活用した相談」といったICTを活用した相談について、依頼者、相談内容、活用効果に焦点をあてて調査した。

（1）「テレビ電話を活用した相談の依頼者」では、「本人」からの相談が685人と圧倒的に多い。これは、これまで手話通訳を介して電話で相談していたのが、テレビ電話では手話言語で直接相談できるため、「ろう者本人」の利用が増加したと考えられる。

（2）「テレビ電話を活用した相談内容」で多いのは「生活」と「社会参加」である。「生活」や「社会参加」は簡単な内容から複雑な内容までさまざまであるが、福祉サービスの活用等の簡単な内容の場合、テレビ電話を活用すれば文字を書く手間もかからず移動も不要である。したがって簡単な内容であればテレビ電話を使う、複雑な内容であれば来所するというように、手話言語による相談方法の範囲が拡大したと言える。

もう一つの「メールを活用した相談内容」で多いのは「生活」「福祉」「社会参加」「その他」と領域が広い。この理由は「メール」が、文字による相談方法であることから、本人だけでなく家族、地方自治体、福祉サービス事業所、教育機関などからの相談でも活用されているからではないかと考える。また、施設の開所時間に制約されることなく送ることができるという利点も大きい。

（3）ICTの活用効果について「最も当てはまる効果」として多いのが「遠隔地への対応が可能になった」で、自由記述でも「来所できない方の悩みや相談を受けることができる」との回答があった。ICTの活用により県内のどこからでも情提施設の相談事業を利用することが可能になりつつある。また、テレビ電話を活用すれば「視覚的な情報提供が可能になった」「相談者の顔や表情を確認できるため情報量が多い」といった効果も見られ、相談の質的な充実にもつながっている。さらには、テレビ電話を通じて生活の「愚痴や不満を気軽に話す」ことで、情提施設の相談員が「問題を小さいうちに発見できること」や、「ろう者の話を聞いて（見て）会社に問い合わせをし、お互いの理解のズレを修正したり、調整したりできること」など、テレビ電話で「気軽に連絡できる」ことによる効果も大きい。

（4）自由記述から活用の課題を見て見ると、「ICTに対応できる職員が1名で休日に連絡があれば対応せざるを得ない」「テレビ電話活用に要する通信費や機材準備が必要」といった職員や施設設備の課題、「高齢者がICTの利用になれていない」「データ通信プラン契約の関係でテレビ電話の使用を控えがち」といった利用者の課題が出されている。また、「ファックスを持たない聴覚障害者も増えているのでICTは必須になっている」「今後は相談や災害時など（ICTの）使用範囲が広がってほしい」とICTの必要性を訴える意見にも注目したい。

4 難聴者対象の相談について

今回の調査結果と、2015年に全聴情協が実施した「聴覚障害者情報提供施設の役割～難聴者・中途失聴者の生活向上に関わる情報提供施設の現状と課題～」の調査結果（対象50施設）を比較すると、難聴者対象の相談を実施している施設は29施設から42施設へと大幅に増加している。

自由記述では、「当事者の要望でスタートした難聴者向け手話教室を月1開催。そこで悩みを話し合ったりしているので続けていく」「労働場面でのサポートが不可欠」「壮年層で孤立している難聴者のコミュニティづくり」「難聴者を対象にした自立訓練事業を行いたい」などの記述がみられた。したがって情提施設におけるきこえの相談は「きこえの回復に関する相談」と狭義に捉えるのではなく、相談を通じて難聴者同士の交流の場をつくるなど、新たな社会資源の創出につなげる広義に捉えた相談事業が求められている。

5　他機関との連携について

情提施設が他機関と連携してよかった点は「情報の共有ができた」であった。この背景には、情提施設に寄せられる相談内容が単にコミュニケーションの問題だけでなく、高齢化、重複障害、人間関係など複雑な相談であることや、情提施設だけでは解決が図れない相談であること、などが考えられる。

医療機関、就労機関、介護支援事業所と連携してよかった点では「聴覚障害への理解が広がった」が多い。このことは聴覚障害の当事者が困難を抱えているだけでなく、聴覚障害者に接する機関や事業所の職員の側も困難を抱えていると思われる。

第4節　遠隔通訳サービスの実施状況

本節では、情提施設がもつ遠隔通訳設備を利用して実施している遠隔手話通訳と遠隔要約筆記の実施状況を把握する。

1.　遠隔通訳の実施の有無と未実施の理由（2023年10月1日時点）（n=54）

遠隔通訳について「遠隔手話通訳のみを実施」している施設が54施設のうち23施設で最も多く、次いで、遠隔手話通訳と遠隔要約筆記「どちらも実施している」「どちらも実施していない」施設がともに14施設であった（表30）。また、どちらも実施していない理由では、意思疎通支援事業を実施していない（委託を受けていない）ことや人員や予算の確保が困難であることなどの回答があった。

表30　遠隔通訳の実施の有無と未実施の理由

		施設数
どちらも実施している		14
遠隔手話通訳のみ実施		23
遠隔要約筆記のみ実施		1
その他	※1	2
どちらも実施していない　※2		14

※1「その他」の内容

- 遠隔通訳機器の貸出し（市町村あて）
- 新型コロナ等感染リスクのある手話通訳派遣時のみ通訳コーディネイトは市町派遣と同じ県聴覚障害者協会、遠隔通訳に必要な機器は情提管理

※2「どちらも実施していない」理由

- 意思疎通支援事業を実施していない（委託事業を受けてない）（4）
- 実施に向け県において検討中
- 当事者団体が実施している
- 場所、人手、経費の確保が困難（3）
- 県で実施しているため
- 基本は対面

遠隔通訳実施状況と表28の連携して良かった点（地方自治体）でクロス集計を行った（表30-1）。すべての遠隔通訳実施状況で「情報の共有ができた」が最も多い結果であった。他方、どちらも実施していない情提施設では「関わる人が増えた」と回答した施設はなく、狭い範囲に限定された連携になる可能性がある。

表30-1　遠隔通訳実施状況と地方自治体と連携して良かった点

		連携して良かった点									
		制度につながった	支援の方向性の一致	広がった他機関との連携が	ことができた新たな視点で関わる	広がった聴覚障害への理解が	関わる人が増えた	情報の共有ができた	できた役割分担の明確化が	迅速な対応ができた	関わりがもてた専門職以外の地域住民
遠隔通訳実施状況	どちらも実施している	6	5	5	3	6	5	7	4	4	2
	遠隔手話通訳のみ実施	7	7	4	2	7	4	13	3	5	0
	遠隔要約筆記のみ実施	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	その他	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1
	どちらも実施していない	6	4	3	2	6	0	8	4	2	1

2. 遠隔通訳時のプライバシーへの配慮（n=40）

遠隔通訳時の空間では「完全個室（防音なし）」「半個室（簡易的な仕切り）」がともに最も多く13施設であった（表31）。また、「特に配慮していない」と回答した情提施設が2施設あり、遠隔通訳時のプライバシーについて検討していく必要がある。

表31 遠隔通訳時のプライバシーへの配慮

		施設数
完全個室（四方が完全に仕切られている）	防音あり	4
	防音なし	13
半個室（簡易的な仕切り）		13
目隠しのみ（机上の目隠しなど）		4
特に配慮なし		2
その他	※	4

※「その他」の内容

- 可動式パーテーションで簡易的に空間を仕切っている
- 施設内の部屋を使用
- 借用した研修室等で実施

3. 遠隔通訳の設備 ※複数回答可（n=40）

遠隔通訳の設備では「タブレット」が最も多く40施設のうち35施設、次いで、「パソコン」が26施設であった（表32）。また、設備の組み合わせでは、「パソコンとタブレット」が最も多く40施設のうち18施設、次いで、タブレットのみが12施設であった（表33）。

表32 遠隔通訳の設備

		施設数
パソコン		26
タブレット		35
スマホ		5
その他		0

表33 遠隔通訳の設備の組み合わせ

	施設数
パソコン+タブレット	18
パソコン+スマホ	0
タブレット+スマホ	2
パソコン+タブレット+スマホ	3
パソコンのみ	5
タブレットのみ	12
スマホのみ	0

表32-1では「遠隔通訳の設備」と「ICTを活用した相談の設備」でクロス集計を行った。遠隔通訳は「パソコン」・相談は「タブレット」を活用している場合が27施設、次いで、遠隔通訳と相談ともに「タブレット」を活用している場合が21施設であった。相談ではアウトリーチなど移動をともなうことも多く、持ち運びしやすいタブレットを活用し、遠隔通訳では設置されているパソコンを活用することが多いことが示唆された。

さらに、表33-1では「遠隔通訳の設備の組み合わせ」と「ICTを活用した相談の設備の組み合わせ」でクロス集計を行った。遠隔通訳と相談ともに「パソコン＋タブレット」を活用している場合がもっとも多く6施設、次いで、遠隔通訳が「パソコンのみ」・相談が「パソコン＋タブレット」を活用している場合が4施設あった。

表32-1　遠隔通訳の設備とICTを活用した相談の設備

		ICTを活用した相談の設備		
		パソコン	タブレット	スマホ
遠隔通訳の設備	パソコン	19	27	3
	タブレット	15	21	3
	スマホ	6	11	2
	その他	1	2	0

表33-1　遠隔通訳設備の組み合わせとICTを活用した相談設備の組み合わせ

		ICTを活用した相談設備の組み合わせ						
		パソコン+タブレット	パソコン+スマホ	タブレット+スマホ	パソコン+タブレット+スマホ	パソコンのみ	タブレットのみ	スマホのみ
遠隔通訳設備の組み合わせ	パソコン+タブレット	6	0	0	0	1	3	0
	パソコン+スマホ	0	0	0	0	0	3	0
	タブレット+スマホ	1	0	0	0	0	0	0
	パソコン+タブレット+スマホ	3	0	0	2	0	2	0
	パソコンのみ	4	0	0	1	2	3	0
	タブレットのみ	2	0	1	0	0	1	0
	スマホのみ	0	0	0	0	0	0	0

4.　遠隔通訳のシステム　※複数回答可

遠隔手話通訳システムでは「Skype」が最も多く37施設のうち17施設、次いで「J－TALK」が11施設であった（表34）。

遠隔要約筆記システムでは、音声取得の「Zoom」が最も多く15施設のうち13施設、要約筆記システムでは「IPtalk」が最も多く15施設のうち13施設であった（表35）。

表34　遠隔手話通訳のシステム　（n=37）

		施設数
LINE		9
Skype		17
Zoom		10
Microsoft Teams		0
Webex		1
プラスボイス		5
J-TALK		11
FaceTime		6
その他	※	4

※「その他」の内容

- UDトーク
- Skyphone
- bizmee
- コトバル（コニカミノルタ社）
- whereby
- ケアキャビネット

表34-1では「遠隔手話通訳のシステム」と「ICTを活用した相談のシステム」でクロス集計を行った。遠隔手話通訳と相談ともに「Skype」を活用している場合がもっとも多く13施設、次いで、遠隔手話通訳と相談がともに「LINE」、遠隔通訳が「LINE」・相談が「Skype」の施設がともに7施設であった。

表34-1 遠隔手話通訳のシステムとICTを活用した相談のシステム

		ICTを活用した相談のシステム								
		LINE	Skype	Zoom	Microsoft Teams	Webex	プラスボイス	J-TALK	FaceTime	その他
遠隔手話通訳のシステム	LINE	7	7	3	0	0	1	6	2	1
	Skype	5	13	3	0	0	1	4	2	2
	Zoom	1	3	4	0	0	1	1	2	1
	Microsoft Teams	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Webex	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	プラスボイス	0	0	1	0	0	2	0	0	0
	J-TALK	1	1	2	0	0	0	4	0	0
	FaceTime	1	1	1	0	0	1	1	1	0
	その他	2	3	3	0	1	1	3	2	2

表35 遠隔要約筆記のシステム

（n=15）

音声取得		施設数	要約筆記システム		施設数
Skype		2	IPtalk		13
Zoom		13	captiOnline		5
その他	※	4	特になし		2
			その他	※	5

※ 音声取得の「その他」の内容
- J-TALK（2）
- プライスヴォイス
- whereby
- bizmee
- ケアキャビネット

※ 要約筆記システムの「その他」の内容
- UDトーク（2）
- IPtalkのWEBコネクト機能
- iPadのカメラをOHCのように活用

5. 遠隔通訳システムの利用理由と良い点および悪い点

遠隔手話通訳システムの利用について、Skypeでは、利用者で使っている人が多いことやなじみあることなどが理由で挙げられており、利用者が使っていることでスムーズに利用できる点が良かったととの意見が多かった（表36）。

遠隔要約筆記システムの利用について、「Zoom＋IPtalk」が最も利用されており、その理由では汎用性が高いことなどが挙げられていた（表37）。

表36 遠隔手話通訳システムの利用理由と良い点および悪い点

順	システム名	理由	良かった点	悪かった点
1	Skype	【操作面】 • 利用者で使っている人が多い（4） • 利用者にとってなじみがある（2） 【機能面】 • 無料アプリである（2） • スタート時に登録 【安全面】 • まあまあセキュリティがよい	【操作面】 • より広い利用者が利用している • 利用者がすでに使っている場合はスムーズに行える。 【機能面】 • 複数間で通信が可能 • 画像がきれい • PC版があり有線で安定して使える 【安全面】 • 登録しやすく個人情報が守られる 【その他】 • 状況や経過確認ができる	【機能面】 ・登録が必要（2） ・マイクロソフトの登録方法が難しい ・マイクロソフトアカウントが分からないと利用するまでが大変 ・使っていないとサインインで再登録になる 【安全面】 ・プライバシーが守られていない 【通信環境】 ・電波状況が不安定 ・通信環境で不具合
2	J-TALK	【安全面】 • 通話の暗号化処理などセキュリティ対策がとれている（3） • メンテナンスの対応 • システム会社の実績と信頼性 【機能面】 • 災害時の協力体制 • 転送できるバックアップ機能がついているため他拠点との連携が可能 • タブレット貸出方式のため初期設定が容易 【その他】 • 公費で設置（2） • 聴覚障害に理解がある企業 • 初期費用が安い • 使いやすい	【安全面】 • メンテナンスの対応（2） • セキュリティ面などの信頼性 【機能面】 • ホワイトボード機能等カメラ以外の機能がある	【機能面】 • 表示が小さく操作が分かりにくい（2） • 事前登録が必要のため緊急時にすぐ使えない 【通信環境】 • 施設外運用の際、その場や周辺の通信環境に左右される • つながりにくい • 通訳者IDの料金が高い電波状況に影響されやすい
3	LINE	【操作面】 • 利用者が多い（2） • 利用者が使い慣れている（2） 【機能面】 • 汎用性が高い 【その他】 • 予算面	【操作面】 • 高齢者でも使いやすい（4） • 手軽に行える 【機能面】 • 登録の必要がない	【安全面】 • セキュリティ面が心配（2） 【機能面】 • 友達登録が必要 【通信環境】 • 固まる

表37 遠隔要約筆記のシステムの利用理由と良い点および悪い点

順	音声取得	システム	理由	良かった点	悪かった点
1	Zoom	IPtalk	【機能面】 ・汎用性があるため（2） ・会議等大人数の内容に向いている ・画面が鮮明でチャット機能もある 【操作面】 ・使ったことのある人が多い ・使用しやすい 【その他】 ・既存システムの利用（2） ・有料版（制限時間なし）を購入済み ・前ロールを使用するときは、captiOnlineと使い分けていることがある（2）	【機能面】 ・要約にも使用できる ・システム管理者によるZoomとの連携がある 【操作面】 ・誰もが操作に慣れているため運用が比較的スムーズ ・使用しやすい 【通信環境】 ・安定している	【安全面】 ・個人情報を扱う案件でのセキュリティとしては不足（2） ・利用者の反応がわからないためトラブルに即応できない。 【操作面】 ・ハイブリッド型会議の会場音声統制に専門知識が必要 ・ホストの負担が大きい 【その他】 ・実施主体によるIPtalkの認識の低さ
2	Zoom	capti Online	【機能面】 ・captiOnlineはVPNも不要で、仕様もIPtalkと変わらない（3） ・遠隔を考慮している ・オンライン配信の講演会等のニーズが多くZoomを使っている 【その他】 ・使用料が不要（2）	【機能面】 ・captiOnlineは入室すればすぐに繋がりスムーズに行える ・機器トラブルでZoom画面に利用者ページを取り込めない場合も、利用者がPC利用ならブラウザを立ち上げて利用者ページを見てもらえる	【機能面】 ・captiOnline4がベータ版であるためcaptiOnline3を使用しているが、前ロールモニターが利用できず、不便さが残っている（2）
3	J-TALK	J-TALK	・個人情報を保護できるため	・きこえない人側の操作が簡単	・手話にくらべて文字入力機能の精度が発展途上。さらなる開発を加えれば手話・文字どちらにも対応できて盤石と思う。
	UDトーク		・有料契約しているので。	・手軽に使える	・ICTスキルのない人への説明が難しい
	プラスヴォイス	プラスヴォイス	・使用開始のための手続き（アプリダウンロードなど）が不要 ※利用実績はありません	・操作が簡単	・通信環境に左右される
	Sky phone	iPad	・個人が病院に行く場合の手書きノートテイクに対応するため。	・大がかりなセッティングが不要	
	Where by	IPtalk	・無料／使用しやすい／チャット機能がある	・使用しやすい／要約にも使用出来る	

6. 情提施設外の設備の設置、貸与状況 ※複数回答可（n=40）

遠隔通訳設備の設置では「その他」が最も多く40施設のうち22施設、次いで「市区町村役場」が11施設であった（表38）。貸与では「その他」が最も多く40施設のうち32施設、次いで「市区町村役場」が8施設であった。

表38 情提施設外の設置、貸与状況

			設置している施設数	貸与している施設数
病院			2	6
行政機関	市区町村役場		11	8
	保健所		2	3
	ハローワーク		0	0
	その他	※1	6	4
学校			0	0
その他	※2		22	32

※1「その他」の内容

【設置】

- 県地域振興局（2）
- 病院
- 県健康福祉センター 4ケ所
- 都道府県
- 身体障害者福祉センター

【貸与】

- 都道府県
- 施設手話通訳者のいない市町タブレット等の機器の体制が整っていない市町に1年更新で貸与

※2「その他」の内容

【設置】

- 聴覚障害者協会（2）
- 県庁障害福祉課
- 消費者センター

【貸与】

- 利用者（4）
- 地域派遣担当者
- 指定ホテル
- 病院（必要が生じた時や入院期間中）（2）
- 聴覚障害者協会

7.　提供曜日ごとの受付方法と配置人数（遠隔手話通訳 n=37、遠隔要約筆記 n=15）

遠隔手話通訳の実施施設を受付方法でみると、事前予約が37施設のうち28施設、随時受付が24施設であった（表39）。提供曜日ごとでは、随時受付の「祝日」が3施設、「日曜日」が6施設であり、事前予約の「祝日」12施設、「日曜日」18施設と比較しても著しく少ないことが示された（表40）。随時受付の配置人数では、主に情提職員と手話通訳士・者で対応している（表41）。加えて「土曜日」「日曜日」「祝日」では、配置人数が少ないことが示された。

遠隔要約筆記の実施施設を受付方法でみると、事前予約が15施設のうち14施設、随時受付施設が2施設であった（表42）。提供曜日ごとでは、随時受付による実施が遠隔手話通訳と比較して著しく少ないことが示された（表43）。

表39　遠隔手話通訳の受付方法ごとの実施施設数

事前予約施設数	28
随時受付施設数	24

表40　遠隔手話通訳の提供曜日ごとの受付方法と配置人数

			月	火	水	木	金	土	日	祝
事前予約施設数			22	25	26	27	27	21	18	12
随時受付施設数			21	22	23	24	24	14	6	3
随時受付 配置施設数	情提職員		20	21	21	23	23	13	6	3
	情提職員以外	手話通訳士・者	8	9	8	9	9	2	2	1
		その他	1	1	1	1	1	1	0	0
		計	9	10	9	10	10	3	2	1

表41　遠隔手話通訳の随時受付の配置人数

（人）

	月	火	水	木	金	土	日	祝
情提職員のみ	12	12	14	14	14	11	4	2
情提職員と手話通訳士・者	8	9	7	9	9	2	2	1
情提職員とその他	0	0	0	0	0	0	0	0
手話通訳士・者のみ	0	0	1	0	0	0	0	0
その他のみ	1	1	1	1	1	1	0	0

表42　遠隔要約筆記の受付方法ごとの実施施設数

事前予約施設数	14
随時受付施設数	2

表43　遠隔要約筆記の提供曜日ごとの受付方法と配置人数

			月	火	水	木	金	土	日	祝
事前予約施設数			12	13	14	14	14	12	9	8
随時受付施設数			2	2	1	2	2	1	1	1
随時受付 配置施設数	情提職員		4	3	1	3	4	2	2	2
	情提職員以外	要約筆記者	0	0	0	0	0	0	0	0
		文字オペレーター	0	0	0	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0

8. 遠隔通訳の取り組み内容 ※複数回答可（遠隔手話通訳 n=37、遠隔要約筆記 n=15）

遠隔手話通訳の取り組みでは、「手話通訳者への研修」が最も多く37施設のうち21施設、次いで「聴覚ショウガ者向けパンフレットの作成」が20施設であった（表44）。

遠隔要約筆記の取り組みでは「要約筆記者への研修」が最も多く15施設のうち13施設、次いで「職員研修」が9施設であった（表45）。

表44 遠隔手話通訳の取り組み内容

			施設数
取り組み	職員研修		16
	職員向けマニュアル作成		15
	聴覚障害者向けパンフレットの作成		20
	聴覚障害者向け動画の作成		19
	手話通訳者向けマニュアルの作成		11
	手話通訳者への研修		21
	主催者向けマニュアルの作成		5
	その他	※	10
取り組みをしていない			4

※ 遠隔手話通訳「その他」の内容

- 聴覚障害者への説明会（4）
- 地域勉強会（2）
- 医療関係等への広報
- 広報紙
- 総務省デジタル学習会でデモ
- 訓練／災害時の避難所での遠隔実施の訓練
- 市区町村役場での説明会（3）
- 聴覚障害者向けマニュアル作成
- 啓発用冊子
- ホームページ
- 利用者に来所で使用しながら説明

表45 遠隔要約筆記の取り組み内容

			施設数
取り組み	職員研修		9
	職員向けマニュアル作成		4
	聴覚障害者向けパンフレットの作成		4
	聴覚障害者向け動画の作成		2
	要約筆記者向けマニュアルの作成		5
	要約筆記者への研修		13
	主催者向けマニュアルの作成		4
	その他	※	4
取り組みをしていない			8

※ 遠隔要約筆記「その他」の内容

- 地域勉強会（2）
- 広報紙
- 利用者向けの説明書作成
- 訓練／災害時の避難所での遠隔実施の訓練
- 啓発用冊子
- ホームページ
- 市町村職員や聴覚障害者向けの説明会

9. 遠隔通訳の実施場面と延べ件数（2022年度） ※複数回答可
（遠隔手話通訳 n=37、遠隔要約筆記 n=15）

遠隔手話通訳の実施場面では、新型コロナウイルス感染症の対応以外では「一般的な医療（通院）」および「その他」がともに多く17施設であった（表46）。2022年度の実施件数では「行政機関」が最も多く223件、次いで「その他」で164件であった。

遠隔要約筆記の実施場面では「団体（講演等）」が最も多く15施設のうち12施設、件数は133件であった（表47）。遠隔要約筆記の団体へのニーズが高いことが明らかになった。

表46 遠隔手話通訳の実施場面と延べ件数（2022年度）

			実施施設数	2022年度実施件数
個人	医療	新型コロナウイルス感染症の対応	27	61
		新型コロナウイルス以外の感染症の対応	11	7
		一般的な医療（入院）	14	27
		一般的な医療（通院）	17	163
	行政機関		14	223
	教育機関		7	6
	その他	※	17	164
団体（講演等）			5	24

※「その他」の内容
- 相談
- 難聴者団体の会議
- 企業

表47 遠隔要約筆記の実施場面と延べ件数（2022年度）

			実施施設数	2022年度実施件数
個人	医療	新型コロナウイルス感染症の対応	1	0
		新型コロナウイルス以外の感染症の対応	1	0
		一般的な医療（入院）	1	0
		一般的な医療（通院）	1	0
	行政機関		3	4
	教育機関		3	2
	その他	※	3	11
団体（講演等）			12	133

※「その他」の内容
- 相談
- 難聴者団体の会議
- 企業

10. 遠隔通訳システムの導入経費の確保 ※複数回答可（n=40）

遠隔通訳の環境整備の導入の経費では、遠隔手話サービス等の意思疎通支援体制の強化事業を活用して確保した施設が最も多く、40施設のうち26施設、次いで、地方自治体の予算が13施設であった（表48）。

表48 遠隔通訳システムの導入経費の確保

		施設数
遠隔手話サービス等の意思疎通支援体制の強化事業※		26
情提施設の経費		11
運営主体の経費		4
地方自治体の予算		13
その他	※	2
特に整備していない		0

※「その他」の内容
- 遠隔通訳を行うためのシステム、設備等の経費は指定管理料の中に含まれている
- 要約筆記派遣の経費より算出（派遣形態としてカウント）

11. 遠隔通訳に関する意見（自由記述）

遠隔通訳について、実施状況の共有や体制の整備など課題に関する意見が多く寄せされた。今後は、聴覚障害者が時間や場所などの制限を受けることがないよう、対面での対応に加え、ICTも活用しながら十分な意思疎通支援を送るための検討が必要である。

【課題】

- 現在は専用の機器で対応しているが、個々のスマホを利用しアクセスを希望する声もある。市へも提案しているが、セキュリティ面を重視することと、緊急時の利用、職員の体制など検討課題がある。
- 医療機関ではWi-Fi環境により利用できない場合もあるため、合理的配慮として機材等の準備をしてほしい。
- 現在はコロナに関する遠隔手話通訳のみに使用範囲が限定されているが、今後は相談や他の遠隔通訳（災害時など）など使用範囲が広がってほしい。
- 遠隔通訳実施にあたって、機材や職員体制が整えば実施を検討したいが、職員も利用者も双方使用方法など勉強が必要。
- 実績がまだまだ少ない。
- 利用件数は少ないが、いまだに通訳者等病棟に入れないケースがあり、必要な制度と考えている
- 遠隔要約筆記では当事者団体からの要求に、zoomの費用を行政やコーディネーターが負担するべきとの要求があるが、会場費は主催が負担するものとの考えから行政は負担していない。また、遠隔でなくても開催できる条件にありながら（集合開催が可能であるのに）あえて遠隔要約筆記を希望される傾向があり、PC要約筆記者の調整が非常に難航する。
- 利用の幅が広く、メリットもあるが、通信環境に大きく左右されやすい（音声や映像が止まるなど）。
- 依頼件数の増加と通訳者の高齢化等の背景もあり、従来の「現地への派遣」方法を見直し、拠点からの遠隔通訳による対応など、新たな仕組みの検討も必要と思う。
- 手話通訳は基本対面であるべきだが、民間企業が実施している通訳派遣などでは対象者が目の前におらず、デスクのPCから見ているケース等が増加している。利便性や対象者のニーズに合わせることも大切だが、対面と同等の情報保障ができるかが課題。
- 市域ということもあり、特段の補助はなかったため、職員の工夫と法人の支出で賄ってきた。通信上の課題も多い。
- 手話通訳・要約筆記とも個人で遠隔通訳の利用ニーズはほとんどない。感染症の時に「通訳がないよりは遠隔でもあったほうがまし」ということだと思う。
- 行政ごとのシステムと意思疎通支援事業での遠隔手話通訳では、緊急時の対応が困難である。意思疎通支援事業ではなく、社会インフラとしての遠隔手話通訳システムを整備すべきと思います。
- 多くの離島を有する本県で、全ての市町村が意思疎通支援事業を実施するための一助として、遠隔手話サービスの提供が必要ではないかと考えている。細かな表情および手指の動きを明瞭に確認できるシステムの機能と簡易な操作性が重要。

【情報の共有】

- 県が実施主体（センターでは手話通訳員のコーディネートのみ）。
- 当県がシステム（プラスヴィス）を整備し、市町村の意思疎通支援事業を活用した形で遠隔通訳を行っているため、本アンケートにおける「遠隔通訳」とは違う方法で実施。当施設ではこの「遠隔通訳」の利用方法について手話動画やパンフレット等で周知を行っている。
- 全ての場面で来年度から遠隔が可能になる。
- 当施設は以下の3つの遠隔通訳があり、所管課が別々となっています。1. 地域生活支援事業による遠隔手話通訳・遠隔要約筆記　2. 区役所・支所における遠隔手話通訳　3. 新型コロナウイルスワクチン接種に係る遠隔手話通訳。
- コロナ感染が5類に移行したこともあり、医療現場での遠隔手話通訳利用が減ってきている。今後、災害時など県、市町を超えた利用について、利用契約や提携の例があれば、情報共有したい。

- 当県では遠隔通訳に関して、県がタブレットを購入して配布したが、遠隔通訳の利用に関する取り決めを策定しておらず、県としての実績はなし。しかし、市町村の意思疎通支援事業でLINE等を使った遠隔手話通訳を実施した事例もあるが、その把握もできていない状況。「遠隔通訳」の定義がわからないのが原因かと思われる。
- 当県では遠隔通訳サービスの実施主体は市町村で、センター(県)は市町村のバックアップを行う。2020年度にセンター(県)が主導して市町村説明会や聴覚障害者向けの研修を行い、市町村にはタブレットの貸与を行った。しかしコロナ禍での遠隔の要望が少なかったので遠隔は普及しなかった。現在では、センターにおいて災害時を想定した遠隔通訳の訓練や市町村との意見交換会を実施している。
- 遠隔通訳のシステムが全国でまちまちですので、いろいろ操作方法などの情報交換できない。
- 各情提施設が利用している遠隔通訳システムの情報を知りたい。
- 各家庭の通信環境に差があるため、原則は従来通りの現場通訳を行い、緊急時のみ遠隔通訳を使用する方向で考えています。

【その他】

- 遠隔手話通訳につい、コロナが一段落し感染予防目的での利用は減ってきたが、急を要するニーズへの対応等一定の効果はある。
- 遠隔通訳は、行政内でも多言語通訳の枠組みの中に包括してしまう懸念があり、県外の民間での派遣事業体にリンクされたりする可能性もあることから従来の法定通訳事業の秩序に混乱を生じさせる危険性があります。地域生活支援事業のひとつとしてオペレーションをする人材への苦情受付・指導管理・研修の体制が整っているのか等鑑みることなく利便性・合理性だけで業者やシステムの選定をしてしまうことがあります。とりわけ手話オペレータ等は全国各地から雇用されており地域のことば(手話)に通じていないことが専らです。生活に密着した意思疎通支援が必要になる行政では、その地域の実情に通じた手話オペレータが求められます。システムも大事ですが、誰が通訳するかも非常に重要な要素であることの啓発が不十分であることを危惧します。
- 市町派遣事業において、手話通訳者が現場に行けない時に、市町が県に利用申請し、県が設置するブースに市町派遣通訳者が赴き通訳するシステムになっている。今後の活用方法が課題である。
- 遠隔手話通訳では、コロナ感染だけでなく日常生活全般で使え、聴覚障害者が対面通訳か遠隔通訳か選択肢の幅を広げることができる。
- 講演会等は、オンライン配信時の情報保障としてのニーズはまだ残っているが、こちらも減ってはいる。
- コロナ感染症が拡大したときに、タブレットなど環境を整備しました。コロナ禍で、高齢ろう者が入院したときタブレット使用しますが、タブレットになれず拒否をされることもあり悩みでした。今は、緩和されタブレットでもOK、タブレット嫌な人には対面通訳で対応と選択で安心しています。

考察3

2022年度の調査・研究事業では、遠隔通訳に関して、以下の現状・課題が明らかになった。

① 遠隔通訳サービスの実施状況には施設によって大きな差があった。
② 遠隔要約筆記も含めて、難聴者・中途失聴者のニーズに即した支援を実施している施設は少ない。
③ 遠隔通訳システムを新型コロナへの限定した活用から領域を拡大した活用へと推進していく必要がある。

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを実施していない情提施設では「設備不足」「人材不足」「財源不足」「県と協議が必要」「依頼がない」等を理由に挙げていたが、実施・活用している施設はどのような工夫を行っているのかの実態を把握するために、先進事例の調査・研究を行う必要性が認められた。

そこで、2023年度の調査・研究事業では、遠隔手話サービス、ビデオ通話を活用した情提施設間の相互協力システムの構築を目ざし、情提施設の遠隔通訳設備を利用した遠隔手話通訳と遠隔要約筆記の実施状況について調査した。そして、アンケート調査の結果から以下2点について考察した。

1 使用システムと端末について

使用システムについては、表34および表35を見ると、手話通訳では、LINE、Skype、Zoomでほとんどを占める。要約筆記では、Zoom、IPtalk、captiOnlineでほとんどを占める。つまり、遠隔通訳の専用システムを使う情提施設が少ないという結果が出ている。その理由は表36の「利用理由と良い点および悪い点」を見れば、把握することができる。専用システムの開発業者に調査結果を提供することにより、より使いやすいシステムの開発に寄与できるのではないか。

全国要約筆記問題研究会はコロナ禍を経て遠隔要約筆記の普及を進めてきた。システムの推奨はせず、要筆の現場で用いられる物がそのままスライドしているので、妥当な結果と言える。

鳥取では、平時は訪問をメインにしていたが、災害時は訪問では限界が生じるので、遠隔通訳（テレビ電話）を以て情報が集められたとのことで、遠隔システムの有効性が認められる。ICT活用のモデル的な事例として普及したい。

2 遠隔要約筆記の普及について

表39および表42を見ると、手話通訳では事前予約が必要か必要でないかは、おおむね半々だが、遠隔要約筆記では必要としている施設が圧倒的に多い。これは、施設職員で要約筆記と手話通訳が両方できる人は少なく、遠隔要約筆記での緊急対応が難しいということによるのではないか。緊急の遠隔要約筆記ということでは、電話リレーサービスが中途失聴・難聴者対応の手法を考えている。難聴者がしゃべって相手の話は文字で表出する、という流れだが、費用がかかるという課題もある。また、要約筆記は即時性よりは会議や講演会場にて利用、という例が多く、突然の依頼は少ないのではないか。

ただ、手話通訳のうち、予約不要なのは行政サービス（役所の窓口等）に合理的配慮として設置されている遠隔システムと思われる。こちらは事業費の中で人を配置出来ることが多いため、随時でも対応可能な体制が組めているのではないか。一方、意思疎通支援のほうは通常の派遣の代替であり、通訳者を都度準備する必要があるため、要予約なのだと思う。今回のアンケートの設問では、予約の要否の対象がどちら（合理的配慮、意思疎通支援）なのか、見えない。今後の調査が待たれる。

情報保障は基本的に対面であるという考え方は当然理解できる。しかし、これはいつでも、どこでも十分な通訳者が確保されて、派遣ができるということを前提とした考え方であり、利用者も通訳者も安全が確保できない場面や地域、緊急時、災害時には通用しない。実施している施設の実態を見れば、利用者が望んでいないとか、「設備不足」「人材不足」「財源不足」などを実施しないことの理由にするのは、言い訳にしかならない。実施している施設での取り組み方を各々の会員施設で取り組むためにどうすればよいのかの情報を提供することが全聴情協に求められている。

第２章

ヒアリング調査結果

第1章では、情提施設を対象にICTを活用した3事業の支援体制と実施状況についてアンケート調査を実施し把握した。その結果では、それぞれの情提施設によってICTを活用した取り組みの効果に差があることが明らかになった。そこでアンケート調査の結果から、ICTを活用して先進的な取り組みを進めている8施設をヒアリング調査の対象施設として抽出した。その8施設のアンケート上の先進的な取り組みを表49に示した。

表49 ヒアリング調査対象施設の取り組み ～アンケート調査より～

事業名	各情提施設の特徴		
映像ライブラリー事業	**宮城** • 10分まで作品を制作。 • DVDやホームページ、LINEで配信。 • ホームページの再生回数は情提施設のなかで最も多かった。 • 出演者の確保について工夫している。	**長野** • 地域や行政の情報、手話保存を様々な映像時間で制作。 • 複数の職員と出演のろう者たちと制作。 • YouTubeや目で聴くテレビ、ホームページ、DVDで配信している。	**兵庫** • 手話学習教材の動画制作本数は情提施設のなかで最も多かった。 • 映像制作では企画の段階から外部の協力(ろう者、手話通訳者)を得ている。 • 映像の編集について工夫している。
相談事業	**長野** • テレビ電話による相談件数は情提施設のなかで最も多い。 • 訪問と同行の相談は実施していない。 • 来所による相談よりもテレビ電話による相談の件数の方が多い。	**熊本** • テレビ電話による相談は行っていない。 • 難聴者対象のきこえの相談を実施。 • 相談件数が、平均値を下回っている。	**鳥取** • 相談件数は情提施設のなかで3番目に多い。 • 関係機関との連携が多い。 • 様々な相談場面でテレビ電話による相談を実施している。
遠隔通訳サービス事業	**川崎** • 遠隔手話通訳と遠隔要約筆記のどちらも実施。 • コロナ感染対応以外に一般的な通院や行政との対応など生活場面で活用している。 • 遠隔通訳は職員で対応。	**福島** • 遠隔手話通訳と遠隔要約筆記のどちらも実施。 • 遠隔手話通訳ではLINEやSkype、Zoom、FaceTimeなどのアプリを活用している。 • 遠隔通訳設備は市町村や保健所などに設置している。	

本章は、これらの取り組みに至った理由や取り組み方法、またその工夫などについてヒアリング調査した結果の報告である。

1.　映像ライブラリー事業

調査対象：宮城県聴覚障害者情報センター

宮城県聴覚障害者情報センターは、様々なジャンルの映像作品を制作している。さらに、ホームページによる映像作品の再生回数が情提施設のなかでもっと多いことから、ヒアリング調査の対象とした。表50は、ヒアリング調査時にいただいた資料に基づいてまとめたものである。これらの映像作品について、どのように企画し、制作、提供しているのかについて聞き取った。聞き取った内容をもとに以下4点について考察した。

（1）企画および制作について

きこえない人への情報提供を行うため、分野ごとの配分は定めずに、行政・地域・生活等、幅広い分野で企画・制作されている。配分を定めておくと題材がない場合があるからだ。職員で企画を行うが、外部の方から取り上げてほしい企画があれば受け付けている。インターネットや新聞、市町村の広報誌などから、きこえない人に伝えたいことをピックアップし、「伝わる」ことを大事に考え、番組作りに取り組んでいる。

行政からの依頼はなく、県は費用だけを出して口は出さないという姿勢だ。きこえない方への情報提供のためには、手話通訳や字幕による情報保障が不可欠だ。行政から発信される情報についても、センターが広報等からピックアップして、手話通訳および字幕を挿入した映像を制作し、ビデオライブラリーでの閲覧、ホームページへの掲載、YouTubeによる配信など、様々なツールを活用し、情報提供されている。

また、制作されたものは、手話通訳者もしくは手話学習者の視聴率も高く、学習教材としても有効に活用されている。

映像で情報提供を行うにあたって、映像や字幕のクオリティーは重要だが、加えて、飽きずに最後までに見てもらうために、映像の工夫が必須であると考える。

（2）出演者について

手話で伝える出演者の人材確保や育成などが課題であるとのことだが、きこえない人の主体性が尊重されており、見てわかりやすい表現に努め、様々な工夫がされていた。人材育成のための会議や研修会を開催している。きこえない人に伝わる手話表現にするための検討を行い、事前の話し合いや、収録後には皆で振り返りや評価をすることにより、作品の質が高まることにつながる。

（3）設備機器について

機材については、情提施設の設立が比較的新しく、厚生労働省の強化事業による補助を受けられなかったので、家庭向けビデオカメラやソフトなどを活用している。編集技術の工夫によってYouTubeやホームページなどにアップできる映像に仕上げている。

今後の課題としては、スタジオ室のスペースや照明の明るさ、手話表現の位置の調整、背景（クロマキー合成を含む）、ビデオカメラや編集ソフト（バージョンアップ）などを整備し、企画・撮影・編集などの専門的な技術の研鑽が重要と考える。

（4）著作権について

撮影時には、著作権が問題となることもある。行政などの写真や音声を活用する場合は、行政に使用許可をいただく手続きを行い、所管の指示に従って編集や配信を行うこともあるとのことだ。著作権を侵害せず動画制作をするためには、動画などの著作権についての正しい知識が必要で、指示に従うことは当然だが、自分たちでも学び、確認しておくことが大切とのことであった。

LINEやホームページ、YouTubeなどで配信をしているが、これらの視聴アクセスは1本（1作品）平均5千回とのこと。

視聴アクセス数は多いが、実際にきこえない人が、どの程度アクセスしているかが見えない部分もある。今後については、確実にきこえない人に見ていただけるようにしたいので、ほかの情報機器なども活用しながら、きこえない人が主体的に情報獲得をできるように、視覚的なシステムの構築も考えられるのではないかと思った。特に緊急災害時などのリアルタイムな情報は有効なことだと考える。

表50　映像制作した手話動画ジャンルとタイトル（2022年度）

NO.	ジャンル	タイトル
1	健康	乗り物酔いを何とかしてドライブに行きたい！
2		がんを防ぐための12か条
3		爪で健康状態を見てみよう！
4		虫よけ剤の主成分は「ディート」と「イカリジン」
5		体育座りは体に悪い？！
6		薬を飲んでいるのに頭痛がひどい？！～薬物乱用頭痛～
7		意外と知らない？ 今さら聞けない健康診断の注意点
8		骨卒中にならないためには・・・
9		マスク生活で口臭が気になる！
10		食べよう！ 健康食品「納豆」
11		食欲の秋！キノコの秋！
12		食べたい！ でも…夜の食事とおやつを考える
13		体を温めるコツ、あります。
14		冬は屋内でも起こり得る？！ 低体温症
15		加熱式たばこの誤飲事故が増加中
16		みんな大好き！ 栄養満点のバナナ
17		完全栄養食で、完全に健康になれるのか？！
18	震災関連	★3がつ11にちをわすれないためにセンター・わすれン！
19		★未来へのメッセージ「みやぎ東日本大震災津波伝承館」
20	生活	成年年齢引き下げにともない気をつけたいこと
21		無許可の回収業者のなぞ
22		令和の学び方～GIGA(ギカ)スクール構想～
23		助け合いの新しい形「Mayii」
24		生体認証のメリットとデメリットを知る
25		高齢ドライバーの運転技能検査義務付け
26		黄色いリボンをつけている犬って見たことある？
27		外見ではわかりにくい内部障害
28		無理せず節電！～エアコンの巻～
29		障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法
30		ネットで購入した転売チケットのトラブル
31		仙台駅を起点に走る循環バス
32		知ってると便利、入院時には何を準備すればいい？
33		その歯ブラシはキレイですか？
34		ハートバッチを知って、見守ってほしい！
35		タイヤ買い換えの目安って？
36		視界が真っ白！ホワイトアウトに注意！
37	生活	プラスチックごみの分別が変わります
38		冬には冬の野菜を食べよう！
39		自宅駐車場の段差解消スロープって違法なの？！
40		何気ない使い方がスマホ結露を引き起こす？！
41		高速道路障害者割引制度が見直されました
42	センター	2023年新年のご挨拶
43	文化	宮城県に150年の歴史あり！
44		姉妹都市ってなあに？
45		日本人受賞者がいっぱいのイグ・ノーベル賞って面白い！
46		好きですか？ 御朱印集め
47		知っているようで知らない、サッカーの歴史
48	防災	地震後「浴槽に水を貯める」はもう古い？！
49		「線状降水帯予測」って？出たらどうするの？
50		圧迫死ってぺちゃんこになること？！
51		北海道・三陸沖後発地震注意情報、始まります
52	メンタル	「緊張する～！」をどうにかしたい！

調査対象：長野県聴覚障がい者情報センター

長野聴覚障がい者情報センター（以下、長野センター）は、職員によって様々な企画がされているということでヒアリング調査の対象とした。担当職員は、10年以上携わっており、長野センターからのお知らせは定期的に配信しているので、見てもらえる人がいると話す。聞き取った内容をもとに以下5点について考察した。

（1）映像制作内容と企画について

長野センターでは、SDGs、情報アクセシビリティ法の紹介、子ども向けの「はなさかじいさん」等が制作されている。情報アクセシビリティ法の紹介はDVDおよび動画で提供している。行政の情報は、行政からの依頼ではなく、手話やイラストを使用し動画にしている。センターの広報誌も参考にする。動画で配信したものは、まとめてDVDにすることもある。「地域の手話」は、高齢者の手話保存としてDVDにしている。「はなさかじいさん」は、手話語りで子ども向けに作ったが、大人にも学習教材として見られている。

企画は、基本的に長野センター内で行っている。センター行事等で外部講師を招いた際、その講師に（出演）依頼をして出演してもらうことがある。

（2）映像作品の出演者について

「センターからのお知らせ」のキャスターは、きこえない職員が企画段階から入り、キャスターも担当している（企画段階では、利用者が関わることはない）。情報アクセシビリティ法やパラボラアンテナでは、長野センターが企画して地域のろう者に話してもらっている。「お知らせ」以外の企画もののキャスターはその都度決めている。その都度決めることによっていろいろな人が出演することができる。決まったキャスターがいればよいが、人がいなくて、地域の方にお願いしている。

（3）映像の機材について

映像の機材は、国の補助金で導入したものを現在も使っている。買い替えを県に要望するも困難な状況である。ソフトやパソコンも（WindowsXP）そのまま使用している。

そのため、編集に時間がかかる。書き出しにかかる時間は、他の業務等を行いながら調整している。DVDは続ける予定だが、配信にシフトしていくかもしれない。

いままでと同様の機械、ソフトを使用したい。家庭用カメラはピント合わせなど、使いにくい面もあるので、あまり使っていない（見やすさを優先するためには業務用のカメラ＋編集ソフトを使うことになる）。映像の機材のリース方式には、肯定的である。機材の課題として、いつ壊れるかわからないとしている。

（4）映像情報の提供手段について

映像作品は、利用者がスマホで見ることも前提に考えている。そのため、5分ぐらいの映像にしている。短いものは配信に使い、それらをいくつかまとめてDVDにしている。センターからのお知らせは1～2か月に1本程度制作している。その間に企画ものの制作をしている。

YouTubeは全て公開しているため、映像を見つけてもらいやすい。出演者の希望もあり、期間限定にしたほうが良い場合もある。

（5）著作権（音楽使用や肖像権）について

配信については、出演者に説明して承諾をとっている。音楽は、著作権処理済みのものを使っている。ロケの頻度は、多くはないが、背景に人物が入った場合はぼかすのに手間と時間がかかる。肖像権も絡むが、はじめは了承していた出演者が後から消去を依頼されることもある。

（6）まとめ

行政からのお知らせ等、きこえない人にとってわかりにくい内容については、長野センターでわかりやすく、短くまとめた動画を制作している。この動画は「センターからのお知らせ」として、キャスターを務めるきこえない職員と制作担当のきこえる職員が一緒に企画している。配信する場合は短く編集し、いくつかをまとめてDVDにするというように、わかりやすさ、伝わりやすさに重きを置いて取り組んでいる様子が見えた。

出演者については、日本語に引きずられない手話表現のできるキャスターの確保が最大の課題とのこと。これはどこの施設でも同様と思われる。企画段階から関わることによって、手話で伝えるという目的を達成することは可能であるが、一つの施設で取り組むには限界があるかもしれない。映像制作の技術研修とともに、手話キャスターの養成も全聴情協の課題として検討する時期ではないかと考える。

次に映像情報の提供手段として、現在は、映像時間と作品内容に応じて、DVDのみ、動画配信のみ、両方での提供と区別しているようだが、担当者が話しているように、現在はDVDの貸し出しからネットでの動画配信への過渡期だということであれば、当然、今後は動画配信に移行していくことになる。ただ、録画、編集機器については現在も、国の補助金で導入したものを使っているとのことで、すでに13年余りを経過し、Windowsや編集ソフトもすでに最新のシステムを運用できない状況となっている。手話動画の撮影には一定水準の機器が必要ではあるが、高額な業務用機器の導入が難しい現状と、今後、動画配信が中心となることを前提に考えるならば、民生用機器への移行による最新システムの導入も検討課題となっていくだろう。

最後に、著作権問題への対応として、出演者に動画配信の状況を説明して承諾を得ているとのことだが、中には後々になって問題になる方もいるようだ。どこの施設でも使えるような説明書と承諾書や契約書のようなものを用意することも検討しなければならない。また、ロケでは一般の方が映りこむこともあり、動画の場合は個人が特定されないような処理をするにも時間がかかる。より豊かな情報提供には、まだ解決しなければならない課題が残っている。

調査対象：兵庫県聴覚障害者情報センター

兵庫県聴覚障害者情報センター（以下、兵庫センター）では、様々なジャンルの映像作品を制作していることからヒアリング調査の対象とした。表51～表57は、ヒアリング調査時にいただいた資料に基づいてまとめたものである。表Aは、ジャンル別に、どのような内容の作品が制作されているのかをまとめた。これらの制作作品について、どのように企画し、制作、提供しているのかを聞き取った。インタビュー調査の結果をもとに以下6点について考察した。

表51　映像制作例リスト

ジャンル		タイトル	時間
行政	裁判所	「裁判員制度」 神戸地方裁判所	
	消防	「火災予防について」 神戸市消防局	
		「火災警報器取り換えについて」 明石市消防本部	
	県警	「道路交通法改正について」 兵庫県警	
	気象庁	2021 防災学習会 大災害を乗り越えるために　神戸地方気象台 有吉氏	128分
		2022 防災学習会 行政職員向け 聴覚障害者と災害情報　島浦氏、松本氏、嘉田氏	79分
		2022 防災学習会 南術トラフ巨大地に備え今できること　生駒氏	77分
		2023 防災学習会 10月9日お天気のお話　神戸地方気象台 天野氏	140分
		南海トラフ関連「津波フラッグ・地盤への備え等」9本 2022年～2023年	
	兵庫県	「行政職員向け手話研修動画第1話」令和2年	10分
		「行政職員向け手話研修動画第2話」令和3年	10分
		「新型コロナウイルス関連①～㉘」 令和2年（2020）～令和5年（2023）	各4分～10分
	神戸市	神戸市手話動画 40本 平成27年（2015）～令和3年（2021）	
地域の情報		加東市「ろう者のための国語教室　開催」令和2年	5分
		「神戸長田ふくろうの杜」設立までの取り組み 3本 （地鎮祭の様子・棟上式の様子・開所式・食堂オープン）令和2年	各10分
		「それゆけ!くいしんぼ」 淡路グルメ　新玉ねぎと生しらす丼　令和4年	10分
		つつうらうら2023 ヘレンケラー　令和5年	10分
手話学習教材 きこえる人向け		兵庫県手話講座 指導教材DVD 「佐藤さんちのあるある」令和3年	13分
		DVD 手話絵本「地盤が起きたら」	
		神戸市手話動画 40本 平成27年（2015）～令和3年（2021）	
		手話動画配信 手話を学ぼうチャンネル開設	
その他		兵庫身体障害者福祉協会「ユニバーサル社会づくり みんなの声掛け運動啓発ビデオ聴覚障害者編」 令和2年	20分
		県下で開催される聴覚障害者団体の様々なイベントの映像 （ろうあ者大会、聞こえを学ぶセミナー等）	
		要約筆記の説明動画作成	

（1）制作内容について

行政の情報では、裁判所、消防局、兵庫県警、気象庁等の公的機関と協議し、ろう者に必要な情報をわかりやすく手話動画にしている。

地域の情報では、地域でろう者のお店がオープンした、ろう関係の施設がオープンしたなどの情報は取材している。市町からの情報や関係団体からの情報をもとに取材し、制作した映像は、「目で聴くテレビ」に提供している。DVDでの貸し出しや、YouTube配信も行っているが、配信時には、肖像権等を考慮し、アップするものは出演者に許諾を得たものに限定している（表52）。

これらのことから、兵庫センターは、様々な情報を発信する場所でもあるので、正確な情報をきちんと伝えるという取り組みの姿勢がみられた。

表52　外部団体からの依頼とCS障害者放送等への番組映像提供（2022年度）

団体の制作依頼 協力の合同制作 および 外部関係団体 および行政機関等	全日本ろうあ連盟「パラレルポート特集（日本手話）」	23分
	全日本ろうあ連盟「パラレルポート特集（国際手話）」	23分
	全日本ろうあ連盟「手話言語法運動10年（国際手話）」	16分
	全日本ろうあ連盟「新しい時代のろうあ運動（国際手話）」	12分
	兵車県聴覚障害者協会 乳幼児向け手話講座 ひよこ（手話単語）	45分
	2022年度統一試験学習会 DVD	120分
	手話言語の国際デー ブルーライトアップ配信	35分
	故 小林喜美子氏 偲ぶ会上映映像	7分
	故 須磨喜三郎 前理事長偲ぶ会 上映映像	6分
	2022年度兵庫県手話通訳者認定試験 DVD	5分
CS障害者放送等への番組映像提供	「それゆけ! くいしんぼ」淡路グルメ 新玉ねぎと生シラス丼	10分
	手話言語の国際デー ブルーライトアップ	10分
	兵庫優生保護法被害国賠訴訟控訴審判決期日後報告集会	10分

手話学習教材では、県予算とは別に神戸市から補助事業の委託を受け、市民が手話に親しむための動画「神戸市手話動画」を制作している。2015年度から2021年度まで制作をしているが、その中で「地震がおきたら」という防災絵本の手話化もしている。著作権はセンターにあるので、再編集も可能。現在では、短い時間で視聴ができるものが好まれる傾向があるので、ウェブ公開用にショート動画として再編集し公開をしている。動画は、兵庫センターのYouTubeチャンネルで視聴が可能になっている。「手話を学ぼう」というチャンネルを立ち上げ、動画の動きをイラスト化した冊子もダウンロードできるようにしている。単語数もかなりの数で

再編は大変だったが、コロナで外の取材ができなくなり、施設内でできる動画制作を考えて取り組みを進めた。兵庫センターでは、市民向けの動画とは別に、行政職員が手話を学ぶための動画も制作している。つまり、県職員向けの聴覚障害者への対応についてのもの(簡単な手話など)である。その際、シナリオは県が作り、センターで監修をしている。できた映像は、兵庫県の職員が見れるサイトにアップされ、研修で使われている。

兵庫センターでは、他にも、手話学習者を対象としたDVDの作成も行っている(表53)。

表53 手話学習教材制作映像一覧(2022年度)

NO,	タイトル
1	指文字 (50音)
2	挨拶の手話 (14単語)
3	質問の手話 (10単語)
4	聞こえない人とのコミュニケーション方法例やマナー (全2話) 1. 聞こえない人とのコミュニケーション方法 2. 聞こえない人とのコミュニケーション方法や接し方のマナーの紹介
5	聞こえない人からのお話 (全15話) 1. 「聞こえない人は、朝起きるときやお客さんが来た時、どうするの?」 2. 「聞こえない人は、テレビをどうやって観てるの?」 3. 「聞こえないお母さんは、どうやって子育てしてるの?」 4. 「僕の友達に聞こえない子がいます。手話を学びたいけど どこで勉強するの?」 5. 「災害が起こった時、聞こえない人が困ることは何ですか?」 6. 「聞こえない人のオリンピックってあるの?」 7. 「聴導犬って何ですか?」 8. 「手話は世界共通なの?」 9. 「手話への理解は広がっていますか?」 10.「買い物に行ったとき」 11.「旅行について」 12.「病院に行ったとき」 13.「聞こえない人を呼ぶとき」 14.「手話は聞こえない人の言語」 15.「身振りや指さしについて」
6	防災に関する手話 (全20単語) 1. 避難訓練 (災害 消防 情報) 2. 助け合い (学ぶ 約束 経験) 3. 火事 (できる 大切 守る 方法) 4. 津波 (遠い ビル 防災訓練) 5. 避難所 (手伝い 一緒 安全) 6. 準備物 (準備 必要 連絡 地図)
7	防災絵本「地震が起きたら」(全6話) 第1話 避難訓練 第2話 助け合い 第3話 火事が起きた時の助け合い 第4話 津波が起きた時の逃げ方 第5話 避難所 第6話 地震がおきる前に
8	日常会話で使用する手話 (全23本 115単語)

(2) 映像制作の企画・職員体制について

映像制作の企画では、聴覚障害者に関係する法律が変わった、新たな制度が始まったなどの情報をもとに内部で相談し、何を映像化するかを決定している。

例えば、裁判員制度が始まった時期には、聴覚障害者も裁判員に選ばれる可能性があるため、裁判所の職員と一緒にシナリオを作成し、きこえない人向けの映像を制作。他にも消防局職員と一緒に、火災警報器設置義務化の情報やAEDの使い方、救急対応の方法等について、制作している。制作時には必ず、管理者やきこえないスタッフも一緒に企画をスタートさせている。最近では、気象庁(神戸地方気象台)と合同で、南海トラフや気候変動についての映像を制作している(表54)。映像制作を機に、防災学習会の開催も合同で行う等つながりを深めている。

表54 映像制作リスト(2022年度)

NO,	ビデオタイトル	時間	本数
1	あの人 インタビュー④ 北薗知輝さん(手話パフォーマー)	27分	5
2	第39回兵庫県ろうあ者大会 in 西宮 記念講演「デフリンピックを日本に招致しよう」倉野直紀氏	178分	5
3	私の人生とスリランカ ダスキンアジア太平洋障害者リーダー育成事業 第22期生バスティアン・コーララゲ・ディルシャン・カヴィンダ・ロドリゴ氏	83分	5
4	大矢暹氏 ヤマト福祉財団小倉昌男賞受賞記念祝賀会	64分	5
5	行政職員向け防災学習会「聴覚障害者と災害情報」講義編 ～情報アクセシビリティ・コミュニケーション推進法に期待すること～	79分	5
6	第49回兵庫県ろうあ者新年大会成人祝いのつどい(尼崎) 記念講演「平本龍之介の漫画魂」	177分	5
7	防災学習会(zoom) 「南海トラフ巨大地震に備え、今できること」生駒氏	77分	5
8	兵庫優生保護法被害国賠訴訟控訴審判決期日後報告集会	60分	5
9	災害に備えて シリーズ1「南海トラフ地震が起きるしくみ」 (神戸地方気象台 合同制作)	4分	5
10	災害に備えて シリーズ2「南海トラフ地震と他の地震との違い」 (神戸地方気象台 合同制作)	8分	5
11	災害に備えて シリーズ3「南海トラフ地震に関する情報とは?」 (神戸地方気象台 合同制作)	10分	5
12	災害に備えて シリーズ4「長周期地震動とは?」 (神戸地方気象台 合同制作)	5分	5
13	災害に備えて シリーズ5「津波フラッグとは?」 (神戸地方気象台 合同制作)	5分	5

つまり、何か既存の映像に手話を入れるだけというのはしていなく、どのような情報が必要なのかを企画内容の段階から検討している。また、各機関と兵庫センターとが、合同で学習会を行っていることも特徴のひとつである。

制作費用については、シナリオ作成にかかる打合せは業務で対応しているので謝金が発生せず、きこえない人の出演謝礼と撮影、編集スタッフの謝礼金程度を事業費から支出している。できた映像は兵庫県の職員が見れるサイトにアップされていたり、研修で使われたりしている。

制作内容を企画する際には、管理者と職員で相談をしてまず決める。その作品内容に応じて、出演者や手話通訳、カメラマン、編集スタッフの調整を進める流れになる。

また、自転車のヘルメット購入の際に県からの助成金があるが、その話をろう者が知らなかった。直接企画会議に利用者が入ることはないが、そういう一般の声も企画に反映している。

職員制作体制については、管理者（施設長）が情報発信をきちんとしないといけないと認識しているので取り組みが進められていると感じる、管理者をはじめとした職員の意識の高さのおかげともいえる。兵庫センターの職員は、10人（パート含む）、うち正職は4人（聴覚障害者1人）である。他に育休中の正職員が1人いる。そのうち映像担当職員は、非常勤が1人で専任はいない。

これらのことから、映像制作時では、上司や同僚職員の理解がないと難しい側面があり、職場環境の充実が求められる。

（3）映像制作の撮影機材について

7年前に県の補正予算で一度入れ替えをしたが、2023年度、新たな機器導入の相談をして、機材を県へ要望している（表55）。

表55　要望している機材（2023年度）

	メーカー	品　　名	型　　番
撮影システム	SONY	XDCAMメモリーカムレコーダー	PXW-Z150
	SONY	リチャージャーブルバッテリーパック	NP-F970/PRO
	SONY	エレクトレットコンデンサーマイクロホン	ECM-VG1
	Manfrotto	カメラバッグ	PL CC―193N
	LPL	LEDライト	VL-6000X SET3
編集・字幕制作システム	grass valley	ノンリニア編集ワークステーション	REXCEED-W2000-A
	EIZO	FlexScan カラー液晶モニター23.8型（1920×1080） ブラック（BK）	EV2460-BK
	BOSE	スピーカー Companion2	
データ保管システム	BUFFALO	法人向けNAS	TS5420DN1204
	BUFFALO	NAS用デリバリー保守	OP-TSDL-5Y
	BUFFALO	USB3.1（Gen.1）対応 耐衝撃ポータブルHDD 4TB ブラック	HD-PGF4. OU3-GBKA

表55で示した以外に、その他機器設置工事費を含めて見積額約274万円であった。

2023年度補正予算では、表56の機材が導入される予定である。

表56　補正予算で導入予定の機材（2023年度）

	メーカー	品名	型番
撮影システム	Canon	業務用デジタルビデオカメラ	XA60
	Canon	バッテリーパック	BP-828
	Canon	バッテリーチャージャー	CG-800D
	SONY	エレクトレットコンデンサーマイクロホン	ECM-VG1
	Manfrotto	カメラケース	PL-CC-191N
	LPL	LEDライト	VL-7200CX Set1
編集・字幕制作システム	grass valley	ノンリニア編集ワークステーション	REXCEED-W1100
	EIZO	FlexScan カラー液晶モニター23.8型（1920×1080） ブラック（BK）	EV2460-BK
	TW	インテル（R） Core（TM） i7 プロセッサー14700F搭載	4CX35
		HDMI/USB等ケーブル	
データ保管システム	BUFFALO	外付けHDD 12TB RAID5	HD-QL12TU3/R5J

表56で示した以外に、その他機器設置工事費を含めて見積額約246万円であった。

（4）映像制作時の工夫と課題について

映像作品には、出演者が必要不可欠である。神戸市手話動画の映像作品では、神戸ろうあ協会や手話サークル連絡会と連携し、出演者を募集したり、推薦で紹介してもらったりしている。目で聴くテレビに提供する映像などは、キャスター経験のあるろう者にお願いするなどして、映像作品の内容に応じて、協力してくれる人にお願いをしている。

撮影力を高めるための課題として、まず、人材不足がある。収録が平日の場合は、仕事を持っている方には依頼ができないのでスタッフ調整が大変になる。

次に、技術的な問題も課題となっている。「目で聴くテレビ」のキャスター養成講座を受講してもらっても、同じ人が継続して受講することができない。スキルをあげたいと思う人が出てきても、技術向上できる場所がない。兵庫センター独自で養成はできないし、今の状態では育たない。

例えば、取材に行ったとき、インタビュアーの役割が大事になるが、経験したことのない人に依頼をしても結果、うまく引き出せないということもある。

（5）撮影時の著作権（音楽使用や肖像権）について

肖像権、著作権などについて「わからない」ことが課題。知りたい内容を学べるところがない。YouTube配信を始める時に肖像権などが心配になり、勉強できる場所や機会を探したがなかった。わからないまま作っていて「これでいいのか？」と不安になるときもある。以前、全聴情協の研修会の1コマに、改正著作権法について学ぶことはあったが、日々の制作で知りたい内容がわかるような学習会が必要に感じている。センターでも著作権法について数回学習会を開催したが、予算上の課題から継続できていない。

（6）映像の配信について

基本的に、センターのYouTubeチャンネルで継続的に配信している（表57）。定期的にアップするものもあれば、急を要する内容であれば優先的に配信を行う。例えば、コロナに関する情報であれば、数日おき、または毎週、配信をしていた。

その時の緊急度合に応じ、対応をしている。

表57　インターネット動画配信

インターネット動画配信	「津波フラッグとは?」	5分
	ひょうご防災ネットアプリについて	5分
	避難情報 警戒レベルについて	4分
	コロナ禍での避難について	5分
	南海トラフ地震が起きるしくみ	5分
	南海トラフ地震と他の地震との違い	4分
	南海トラフ地震に関する情報とは?	8分
	南海トラフ地震の被害想定	10分
	長周期地震動とは?	5分
	手話講座指導教材DVD紹介	6分
	大矢暹氏 ヤマト福祉財団小倉昌男賞受賞記念祝賀会（短編）	5分
	兵庫優生保護法被害国賠訴訟控訴審判決 速報ニュース	5分

（7）まとめ

兵庫センターで一番強く感じたことは、聴覚障害当事者である管理者の情報提供に対する意識の高さである。手話を言語としているきこえない人にきこえる人と同じ情報を迅速にどうやってわかりやすく伝えるかを関係機関と良好な関係を構築して一緒に取り組んでいることや管理者の指示の下、職員が一緒に取り組む姿勢が顕著であったことである。

専任の映像制作職員がいるわけでもなく、実に多くの映像をタイムリーに制作配信しているのは熱意の賜物だと感心した。

関係機関と一緒に取り組むことで関係機関へのきこえない障害などの理解が深まることは言うまでもない。また、制作した動画などを使って地域のきこえない団体の学習会につなげて周知を図ることも情提施設としての情報提供の在り方にもつながっていると思われる。

制作した各種動画をショート動画に再構成してYouTubeなどで見やすい工夫をしている取り組みも全国の情提施設のモデルとなる。スマホなどからどこででも気軽に見ることができるショート動画にする工夫もこれからの情提施設の映像制作のICT活用の重要な業務の好事例と言える。

動画制作に関しては、著作権などの権利侵害などの職員研修が必須であり映像制作担当者研修で取り組む課題や担当職員の養成の課題も明らかになった。

今回、兵庫センターから提供していただいた映像機器一覧については、県補正予算（約246万）で調達をしている。

なお、映像機器の更新については、2023（令和5）年度より情報化対応特別管理費が240万円増額されているので、その予算を効果的に使って年度計画で順次更新やリース契約で導入することも可能となっている。

● 兵庫センター 提供資料

2. 相談事業

調査対象：長野県聴覚障がい者情報センター

長野県聴覚障がい者情報センター（以下、長野センター）では、利用者がアクセスしやすいようにホームページ上のボタンを押すとテレビ電話をかけられる仕組みを作っている。そこで、ICT活用の先進事例として、その取り組みの詳細をヒアリングした。

（1）テレビ電話の活用状況

長野県の面積は、全都道府県で第4位と広域である。しかし、長野センターは長野市内にあるにも関わらず、公共交通機関の利便性は決して高くない。自家用車を利用して数時間かけて来所する利用者も多かったことから、コロナ前からテレビ電話の活用を行っていた。コロナで来所ができなくなったことを契機に利用者数が増えてはおり、「テレビ電話は便利だ」という情報が口コミで伝わり、利用者数を伸ばしてきた。問い合わせ等、あまり複雑ではないが早く情報を入手したい場合はテレビ電話、込み入った内容でじっくり話をしたいときは来所と、利用者側で使い分けている。手話を主言語とするきこえない人にとって、情報へのアクセスツールとなっている様子が見えた。

（2）テレビ電話の利用システム

活用しているシステムは2種類で、それぞれ専用のパソコンで対応している。ホームページに組み込んでいるシステムはブラウザ上で通信できるタイプで、ボタンにURLをリンクさせることで、ボタンを押せばセンターにつながるようになっている。この操作の利便性が利用者数増につながっている。メールの利用も同様で、メールソフトからのメールより、ホームページ上のフォームを利用しての問い合わせが多い。利用者本人がパソコンやスマートフォンに習熟していなくても利用しやすいシステムを用意していることや、アドレス等を調べる必要もなく連絡できる利便性が利用拡大につながっていると言える。同じシステムを利用している施設であれば、取り入れることも可能ではないかと考える。

（3）今後の課題

一方、ICTサポート制度、電話リレーサービス普及制度等の活用はしておらず、設備の面では課題が大きい。テレビ電話専用のパソコン2台は新規購入予算もないことから、現在使用している機器に不具合が生じたときにサービス自体が止まってしまう恐れがある。どの自治体も一時的に大きな支出をすることが難しくなっており、リース契約で毎年の予算に組み込むことも検討する時期ではないか。

また、情報は自分で検索するのではなく、過去の履歴から関連情報がどんどん入ってくる時代になっており、利用する側に情報リテラシーが必要とされている。長野センターのシステムも、テレビ電話で職員が情報提供することで、自分で情報にアクセスできない人へのサポートはできている。しかし、届いた情報を正しく処理したり、分析したりすることが困難な人への支援には、テレビ電話だけでは解決できない課題が残っている。対面での相談はもちろん、様々な行事の開催、SNSのプッシュ通知機能の活用や映像制作と、各種事業を横断的につなぎ、より信頼できる情報を素早く発信することがこれからの聴覚障害者情報提供施設の役割ではないだろうか。

調査対象：鳥取県西部聴覚障がい者センター

鳥取県西部聴覚障がい者センター（以下、鳥取センター）では、相談件数が他の施設に比べて圧倒的に多い。これは県内に3つの施設を持つからか、別の要因か、その理由を知りたいことからヒアリング調査の対象とした。一方でテレビ電話を活用した実績は少ないのはなぜか、その原因についても確認した。

（1）相談が多い理由

鳥取センターが設立される前は、市町でも相談支援を行っていたが、設立後は市町の相談支援の多くが鳥取センターに移管された。また、県から4.2人分の予算を受けている。つまり、全体としては、人材の量的な補償が担保されているといえる。ただ、件数の多さは鳥取県が東西に細長い地域に3つの施設が配置されていることも大きな要素と言える。比較的、近距離にセンターがあるからだ。また、県内の相談支援事業の多くがセンターに移管されてからは、当事者であるきこえない相談員が対応するようになり、飛躍的に数字が伸びたとのことだが、これは相談員が当事者かそうでないかというよりも、服装や守秘義務の履行を含めた信頼の構築が基礎にあるとの相談員の意見もある。示唆に富む意見と思われる。信頼の構築について、その手法を含めた研究が必要だ。

（2）テレビ電話の活用状況

テレビ電話の活用の少なさについては、例えば、長野県は南北に細長い地域にセンターが一つだけで、逆に交通が不便なことから、テレビ電話の活用が他施設に比べて圧倒的に多い結果が出ている。本施設では、利用者からテレビ電話で相談があった場合のみ、テレビ電話で対応しているとのことなので、テレビ電話で相談ができるとの周知が不足しているとも考えられる。今後の検証が必要だ。また、テレビ電話の使用システムについては本施設を含め、評価があまりにも違う。施設によって、地域によって真逆の評価がある。全聴情協として一定の見解を示すべきかもしれない。

（3）その他

蛇足かもしれないが、職員である相談員の負担軽減策として、ケース記録のシステムを導入している。また、勤怠管理や財務管理のために専用システムを導入している。これは、経営者の意識の反映と思われる。職員の負担軽減のためだけではなく、人件費の削減のためにも、いろいろなところにシステムを導入するという意識は大切なことだと考えさせられた。これらもICT活用の好事例と言えるだろう。

調査対象：熊本県聴覚障害者情報提供センター

熊本県聴覚障害者情報提供センター（以下、熊本センター）は、2017年の地震災害時にテレビ電話を使った相談を行っていたにも関わらず、今回のアンケート調査では「テレビ電話での相談実施なし」との回答があったことから、その原因を明らかにするためヒアリング調査を行った。

調査の結果、相談件数が少ない要因の1つとしては、熊本県ろう協の本部となるセンターが別にあり、そちらが相談支援業務を担っている状況があった。

2つ目は、地震災害に際して全日本ろうあ連盟から相談員が派遣され、相談支援体制が構築されたが、その後地元での継続が途切れてしまったという経緯がある。 相談を担当する人材を配置できなかったのがその理由であり、職員として雇用するための予算がないことも要因である。

3つ目は、テレビ電話を使った相談を実施していた時に長時間にわたる相談が繰り返しあり、職員の対応が困難となったことから、現在は実施していない（テレビ電話や遠隔手話サービスで設置されたタブレットを利用した相談は、県ろうあ協会本部ではある）。

相談支援業務を充実させるためには、相談担当職員の配置が求められるが、そのための予算が確保できるかが課題となる。

3. 遠隔通訳サービス事業

調査対象：福島県聴覚障害者情報提供センター

福島県聴覚障害者情報支援センター（以下、福島センター）では、遠隔手話通訳と遠隔要約筆記の両方の遠隔通訳サービスを実施している。そこで遠隔通訳サービスの先進事例としての現状と課題を調査した。

（1）遠隔通訳サービスの状況

福島県では、福島センターの遠隔通訳サービスとは別に、郡山市の消防署と市役所が災害時、緊急時の遠隔通訳を実施している。これらの遠隔通訳サービスでは「登録者の少ない地域」「短時間で終わるケース」「雪の影響で行けない場合」など、状況に合わせてICT活用を進めている。

（2）遠隔通訳サービスの必要性

意思疎通支援事業は市町村の必須事業であり、郡山市での消防署と市役所との災害時、緊急時の遠隔通訳は地域の聴覚障害者の安全安心を守るために郡山市独自で支援の範囲を広げている。このケースは地域に根ざした支援となっていることがうかがえる。これは、通常の意思疎通支援事業とは別に、合理的配慮が実現された前向きな事業である。

一方、都道府県が必須事業として行う意思疎通支援には、「①特に専門性の高い意思疎通支援を行う者の養成事業」を行うのは当然のこととして、「②特に専門性の高い意思疎通支援を行う者を派遣する事業」、「③意思疎通支援を行う者の派遣に係る市町村相互間の連絡調整」については基本的に情提施設へ委託されていることから、とりわけ②と③についてはICTを活用した支援が適切と考える。

その理由は言うまでもないが、②については専門性の高い意思疎通支援を行う者の不足、高齢化を懸念している。今後も少子化を懸念していることから増加は望めないだろう。これに伴うと③の連絡調整も難しくなる。

（3）ICT活用のあり方

都道府県、政令指定都市からから委託された情提施設が拠点となること、同時にICT活用により専門性の高い意思疎通支援者を最大限に活かした形態を進めることも必要になるだろう。

そして、遠隔通訳に適したアプリやスマホ、タブレット、ポケット型Wi-Fi等を必須とし、在宅あるいは出先から移動の負担や感染の心配等がない派遣形態を整備する必要があろう。

また、遠隔通訳のためにも専門性の高い意思疎通支援を行う者の養成と同様、研修を担うのが情提施設の役割とも言える。

調査対象：川崎市聴覚障害者情報文化センター

川崎市聴覚障害者情報文化センター（以下、川崎センター）では、市の所管課を異にする以下の3つの遠隔通訳サービスを実施している。

イ）地域生活支援事業による遠隔手話通訳、遠隔要約筆記（健康福祉局障害保健福祉部）
ロ） 区役所、支所における遠隔手話通訳（市民文化局）
ハ）新型コロナウイルスワクチン接種に係る遠隔手話通訳（健康福祉局保健医療政策部）
※2023年2月末で終了

イ～ハのサービスで使用しているシステムは、全てプラスヴォイス（初期費用88万、サーバー保守費66万共税込）で、イにおいては、ZoomおよびIPTalkも活用している。

そこで、遠隔通訳サービスに関する先進的な事例として現状と課題を調査し、今後の遠隔通訳サービスのあり方を考察した。

（1）通訳者の体制など

イは事前予約制。ロ、ハは予約不要。申請があった都度、登録手話通訳者に依頼しセンターに待機してもらい対応する方法を取っていたこともあったが、2024年1月現在は、いずれも登録手話通訳者に依頼せず、センター職員が対応している。

（2）派遣の範囲など

イについて：派遣範囲は限定していない。現在の主な利用者は、訪問診療・訪問看護等、診察場面で、同じ方が繰り返し利用している。訪問診療の場合、時間がずれることがあり、対面では通訳者を待たせる場合があるので気を遣う、という理由が多い。要約筆記については、会議および講演会での団体利用が主で診察場面等の個人利用はないが、ニーズがあれば対応可能。

ロについて：行政手続等の窓口業務での利用。利用内容は転居手続き含め、多岐に渡る。区役所、支所にはタブレットとプラスヴォイスのQRコードが設置されており、基本的に行政側の端末を使用してもらっているが、状況により利用者のスマホやタブレットを使う場合もある。タブレットは多言語通訳機能を併用。

ハについて：接種会場のスタッフにQRコードを配付し、基本は会場にあるタブレットを使用。利用者には、対面、遠隔、いずれか選択可能なことを事前に周知し実施した。対面を希望された場合は意思疎通支援事業（福祉派遣）で対応していた。

（3）月の平均数について

イ）手話通訳14件、要約筆記2件、総計16件
ロ）3.75件
ハ）1.7件

（4）利用マニュアルの有無など

利用者向け：利用のための動画を制作し、川崎センターのホームページにアップしている。また、円滑な利用のためには区役所職員側の理解が欠かせないため、職員向けの説明動画も作成している。その他、遠隔通訳に特化した利用者向けのチラシを作成した。

通訳者向け：特にマニュアルは作っていないが、遠隔通訳に特化した研修会を実施した。その他、実際に遠隔通訳を体験してもらいOJTをおこなっている。

（5）川崎センターとして感じている課題など～所長、職員の所感～

- 周知について

  利用者向けに、センター祭りや行政のイベント等で遠隔通訳の体験会を実施している。川崎センターへの来所時に体験しその利便性に気がつく方も多いので、遠隔通訳に触れてみる、知ってもらう機会を増やす工夫をしている。また、区役所当の職員に十分周知されていないことで、安易に筆談で済まされるなどのケースも散見されるため、職員側の周知にも課題を感じる。

- 利用状況の変化

  通訳者の高年齢化等により担い手が減っていく中で、今後、遠隔通訳を活用したセンター方式を検討せざるを得なくなるのではないか。ただ、遠隔通訳は対人援助がしにくく、その点は課題である。ただ、利用者によっては、その手軽さや利便性から遠隔通訳を好む方もおり、利用者の選択肢が増えることにもつながる。今後、利用する側の世代が変われば、遠隔通訳の利用状況も変わってくるとも思われる。

- 通訳者側の課題

  現在、情提職員が、川崎センターで全ての遠隔手話通訳に対応しているが、登録通訳者が自宅で通訳できれば、より利便性、即時性が増すと思われるが、通訳者側から、通訳者宅の通信環境の問題、個人情報管理の問題の他、機器関係のトラブルへの対処を自力でしなければならない等の不安が呈され、今のところ自宅での通訳は対応できていない。

  今後も、数の増減はあるにせよ、遠隔通訳が無くなることは無いだろう。また災害時等での活用にも期待できる。

※川崎市では、市総合防災訓練の際に遠隔手話通訳のデモンストレーションをおこなっているとのこと

（6）まとめ

川崎市においては、3種（※現在は2種）の遠隔通訳事業それぞれが適切に運用されていた。まず通訳環境面について、所内には物置部屋を改修した採光も十分な部屋に、事業別に通訳ブース（半個室）が縦に3つ設置されており、少なくとも画面上のプライバシーは保たれていた。ブースには23.8インチ（Windows）が2台、21.5インチ（apple）1台が設置され、画角も大きく、通訳者側、利用者側とも会話中、通訳中のストレスが少ないと思われた。ただ、当日のデモンストレーションでは画面上の動きは非常にスムーズだったが、利用者がいる場所の電波状況に左右されることはある、とのことだった。双方の安定した通信環境は遠隔通訳サービスの必須条件となりうる。

また、川崎市の遠隔通訳は3種とも同じシステムを導入しているので、利用者、通訳者とも一つの使い方を覚えられれば何れにも対応出来、利便性が高い。ちなみに横浜でも3種の遠隔手話通訳を運用している（現在は2種）が、契約の関係で2種が異なるシステムとなってしまい、使い方も異なり煩雑である。同地域で複数の遠隔通訳を運用する場合は同じシステムを導入することが望ましい。

川崎センターの所長も所感でも述べられていたが、遠隔通訳のセンター方式の導入により、派遣での移動時間や待ち時間が大幅に解消でき、今後想定される登録通訳者の減少の課題解決の一助となることも期待できる。ただ、遠隔といえども担い手は必要で、川崎の現時点での対応は、着信の都度職員がそれまでやっていた業務の手を止めてブースにすぐ入る方法であり、現在は件数がさほど多くないため問題にならないが、件数の増によっては専任の職員を待機させる等、職員側の労務管理にも配慮が必要だろう。

災害時の活用については、大いに期待のもてるところである。特に川崎で導入しているQRコード方式のシステムについては、事前のID登録等の手続きも不要なため、利便性、即時性が担保できる。利用者および行政等への周知につとめ有効に活用されれば、被災者の安全、安心感を育む。災害時は、被災地のセンターも機能停止していることが想像され、被災地から離れた施設が通訳を担うことになるため、同じシステムを導入している施設同士で事前に協約などを結んでおき、業者の協力も得てシミュレーション（訓練等）をおこなっておくことも有効と思われる。

第３章

総合考察

はじめに

本調査・研究事業は、昨年度に実施した『厚生労働省令和4年度障害者総合福祉推進事業「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業報告書」』(以下「2022年度調査・研究」という)を前提に、情提施設における今後の支援の体制や方法についての方向性を明らかにすることを目的として実施したものである。近年、特に2020年からの COVIT19 のパンデミック以降、聴覚障害者の生活変容と急速に進展し続けているICTによって、従来の対面でのコミュニケーションからメールや各種 SNS ツールを活用したコミュニケーションへ変わりつつあり、連絡を取り合う環境はあるものの、①相手の表情がわからない、②相手がどのような状況で相談してきているか伝わり難い、③些細なことの相談が気楽にし難い、④文章だけでは感情の部分が伝わり難いなどの課題も見えてきた。しかし、2022年度調査・研究事業では、映像制作やビデオライブラリーによる貸し出し、手話通訳の養成と派遣、相談といった業務を進める情提施設では、こういった変化に向き合うための体制、財政、知識や技術を修得する研修などのトレーニング、機器の整備などで課題を抱えていることが明らかとなっている(「2022年度調査・研究」pp122-125)。これら課題を早急に解決し、聴覚障害者の生活を支える拠点である情提施設機能のアップグレードを進めることは喫緊の課題である。情提施設の機能強化が進まなければ、きこえない・きこえにくいことによる情報の格差に加えて、デジタル化に伴うデバイド(格差)問題も複合的に抱える可能性も広がる。そこで本調査・研究事業では「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」の3事業における体制整備の課題に焦点を当て改善方向を明確化する。

なお、本文中、映像の全国ネットワークを含めた、全国的な課題等に対応する支援機能については「中央センター」と表している。現状での具体的な建物や団体を指すわけではない。

1.「映像ライブラリー事業」

映像を制作して聴覚障害者に配信する事業は情提施設の重要な役割であり、情報の「即時性」と「質と量」が求められている。

「即時性」の具体例としては、地域における身近な情報を素早く収集して手話や字幕で配信することや、令和6年能登半島地震において石川県の情提施設が行った被害状況や支援情報の配信などがあげられる。

「質と量」の具体例としては、ろう者が出演して分かりやすい手話で伝えることや、地域手話の保存、手話学習教材や子ども向け情報の制作などがあげられる。

これらのことを実現するためには、映像制作の企画力や撮影・編集技術の向上、機器等の確保、出演者の養成といった様々な体制強化が必要である。しかし、これらの課題については、個々の情提施設では対応が難しく、ブロック単位での効率的な対応や全国的な課題に対応する中央センターの機能が求められる。ブロック単位や中央センターにおいて検討が必要な課題は、情提施設で整えておくべき映像機器やアプリケーションのミニマムスタンダード(最低基準)に関する合意形成、映像機器をストック・レンタルする仕組みの構築、撮影・編集技術や知識のトレーニングの体系化と普及、出演者の養成など多岐に渡る。映像ライブラリー事業を全ての情提施設において促進することは、映像情報の全国配信や貴重な映像を保存するアーカイブ機能の構築といった全国ネットワークの実現に寄与する。

2.「相談事業」

相談事業におけるICTは、相談手段の多様化としての広がりを見せている。

２０２２年調査におけるテレビ電話による相談事業の実施施設、件数ともに大幅に拡大している。また、メールやテレビ電話の利便性は、スケジュールあるいは移動、それにまつわる周囲などとの調整の労を縮減し、コストも低いため、自発的行動を呼び起こしやすいという側面を持っている。相談とは相談者が主であり、その方法や内容は相談者が決めることが前提である。相談方法の制限を回避し、相談しやすい条件としてICTは有効な方法といえる。とはいえ、相談事業は事業として実施している以上、受け手の体制や条件に大きく左右される。基本的に広域行政圏域に立地している情提施設ではアクセスや認知、使用頻度による馴染み具合などで不利な条件と言える。これらが考察2でまとめられている「ろう者本人」の利用の増加や「遠隔地への対応が可能になった」という結果に結びつく内容である。しかし、相談手段の多様化は問題解決の入り口にすぎない。きこえない・きこえにくい人にとっては自分自身のくらしを守る上での最後の砦となる場合も発生するので、その相談内容は深刻で多岐におよぶ。従って、相談を受ける職員は高度な専門性を求められることとなり、そのためのトレーニングが体系的に実施されるなどの組織的条件整備は欠かすことのできない内容となる。「自由記述」にあるように文字のみによるやり取りは、時に慎重な運用を求められる場面も生じるのである。ICTのもつ双方向性や情報のストックとアクセスの利便性、時・場所を選ばない自由度の高さなどは、その反面で、受ける体制と利便性が高いが故の即応性への期待度とのジレンマが生じる。加えて、端末の保持や通信環境なども課題となる。情提施設として取り組む相談事業のあり方という、基本的な課題の整理にICTはどのように効果を発揮できるのか、引き続きの検討が必要である。

3.「遠隔通訳サービス事業」

遠隔通訳サービスは、COVIT19 のパンデミック下において、きこえない・きこえにくい人や手話通訳者や要約筆記者への感染を防ぎつつ、暮らしに必要な通訳や要約筆記を通じた情報保障を実施する上では、一つの有効な方法と考えられる。しかし、従来の現地対面型の手話通訳・要約筆記スタイルを前提に構築されてきた派遣システムとの間ではいくつかの葛藤が見られる。考察3にあるように、その葛藤は実施状況の有無の大きな差として現れている。従来の派遣システムとの整合性を図りながら導入した施設と、諸事情で整合性を図ることが困難な施設とに分かれたことがその表れである。今後も、災害はじめ流行性疾患の拡大など、現地対面型の派遣が困難な場面が発生する可能性は高い。実際に２０２４年の元旦には能登半島で巨大地震が発生するなど、本調査・研究事業の間にも交通遮断などで現地対面が困難な状況が発生している。命とくらしを守るための手話通訳・要約筆記派遣システムは多面的に準備し、日頃から使い慣れておく必要がある。一方で、今回の調査結果からは現地対面型ではないがゆえの周囲への配慮や通訳環境の不備、通信環境の不十分さなど「遠隔」独自の課題も散見される。さらに「自由記述」では様々な方法で現地対面によらない手話通訳・要約筆記を行なっているとの回答も見られる。「遠隔手話通訳」「遠隔要約筆記」の事業内容についての整理・確認も必要である。これからも進むであろうICTをうまく使い、さらに利便性や即応性を高めるためにも、経験値と改善のフィードバックの両面の積み重ねが求められる。遠隔手話通訳、遠隔要約筆記については、引き続き求め

られる条件整備を整理し、支援の焦点化を進める必要がある。 まずは派遣システムと機器の両方のアップグレードの基礎である量から質への転換を進めなければならないことは明らかである。

4. まとめ

以上で述べてきた情提施設におけるICTの活用を進めていくためには、いくつかの前提条件がある。 まず 1)きこえない・きこえにくい人の手元に情報を受け、発信することのできる端末があるかどうか、次に 2)その端末を手にした人が、使いたい内容で使用できる知識や技術を持っているか、最後に 3)通信のための環境と費用についての条件が整っているか、である。

ICTの進展に伴うメリットの一つに、自らが情報の発信源となる、あるいはSNSなどによりコミュニティが広がる、創造できるなど、「双方向性」を活かした地球規模での距離・時間・言語のシームレス化、人同士の関係性の発展も可能である。 本調査・研究事業で明らかなように、きこえない・きこえにくい人の情報機器の使用、内容の変化は急激であり、それに伴って様々なニーズが生み出されている。 これに応える情提施設での体制整備、ICTの活用が進むことは、様々な問題解決にとって有益であるばかりでなく、より豊かなくらしを展望することにも貢献することである。

第４章

提　言

アンケート調査の結果およびヒアリング調査で明らかになった先進的な取り組み、総合考察を基に、「映像ライブラリー事業」「相談事業」「遠隔通訳サービス事業」の3つの事業について次のとおり提言する。

1 映像ライブラリー事業

① 即時性について

1）各情提施設に求めるもの

- 情報収集のための編集会議を常設する。
- 外部からのリクエスト等の受付システムを整備する。
- 配信することを前提に「わかりやすさ」「伝わりやすさ」を考慮して、短い動画に編集する。
- スマートフォンなどの身近にある民生用映像機器を活用し、災害、イベントなどリアルタイムを含めた映像を配信する。

2）ブロックに求めるもの

- 災害時におけるブロック内の情提施設相互の支援。
- 映像情報ネットワークへの映像提供。

3）中央センターに求めるもの

- 著作権問題の解決と著作権についての職員研修。
- 出演者への説明書と肖像権についての承諾書や契約書を統一化して提供。
- 障害者情報アクセシビリティコミュニケーション施策推進法に基づく行政情報の手話・字幕映像化の企画。

② 情報の質・量の確保について

1）各情提施設に求めるもの

- 配信映像は必要に応じて、再編集して DVD に焼き付け、貸し出し用とする。
- 専門機関の情報番組の制作には企画段階から専門機関の職員を含める。
- 民生用機器を情報化対応事業予算で整備し、災害やイベントなどリアルタイムを含めた配信映像撮影に使用する。
- 業務用映像機器は、障害者情報アクセシビリティ施策推進法等を背景として、増額された情報化対応特別管理費を活用した整備を各地方自治体と協議する。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 全国の情提施設による映像情報ネットワークを構築する。
- 映像ジャンルを統一する。

③ 人材確保について

1）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 日本語に引きずられない手話表現のできるキャスターを養成する。
- HP、公式LINE、YouTube、インスタグラム等の利用スキルの向上およびそのための研修を行う。
- 著作権や肖像権を踏まえた撮影、編集技術の習得、研修を行う。

2 相談事業

① 相談件数について

1）各情提施設に求めるもの

- テレビ電話での相談は感染症拡大や情提施設までの距離が遠いことが第一要素だが、緊急時にすぐに対応が可能となるように日常から使用に慣れておく。
- 訪問相談を強化する。
- 十分な予算、人材を確保する。
- 手話通訳派遣と相談支援との連携を強化する。
- テレビ電話の利用は、実際に使った人からの口コミによる依頼が多いので、情提施設が積極的に使用するとともに、利用者、関係者への周知を強化する。
- 当事者団体に加入していない人への周知を強化する。
- 社会資源の開発と連携機関への周知を強化する。
- 専用パソコン、タブレット等を配置しておく。
- テレビ電話による相談に限らないが、服装や守秘義務の履行など職員の規律を大切にする。
- 相談内容に制約を設けない。
- 相談時間については一定の時間数を設けるなどのルール作りを行う。

② 機器、システム、通話環境について

1）各情提施設に求めるもの

- 情提施設の HP からアクセスできるなど、誰でも気軽に使えるシステムを導入する。
- 情提施設から利用者へかけることができるシステムを導入する。
- 安全・安心な通話環境（専用スペース等）を確保する。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 閉館時対応のため、近隣施設との連携システムの構築を検討する。
- 記録、統計の仕様を整備する。

③ 人材確保について

1）各情提施設に求めるもの

- 利用者の ICT スキルをアップする。
- 職員の ICT スキル、規律をアップする。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- ブロック内での連携システムの構築を検討する。

3 遠隔通訳サービス事業

① 派遣体制について

1）各情提施設に求めるもの

- 関係機関への周知、協働を広げる。
- 利用者ニーズに合わせて、利用範囲や時間を限定しない。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 「意思疎通支援」における派遣と「合理的配慮」による派遣とを区別して整理する。
- 閉館時対応のため、近隣施設との連携システムの構築を検討する。

- 災害時対応のためのマニュアルおよびBCPを作成し、職員研修を行う。

② システム、機器について

1）各情提施設に求めるもの

- 利用者ニーズに合わせた機器およびシステムを配置しておく。
- 安全な通話環境（専用スペース等）を確保する。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 閉館時対応のため、近隣施設との連携システムの構築を検討する。

③ 人材育成について

1）各情提施設に求めるもの

- 通訳者および利用者に向けた ICT スキルアップのための研修を実施する。
- 若年層の通訳者養成を行う。

2）ブロックまたは中央センターに求めるもの

- 通訳者用および利用者用マニュアルを作成する。
- 職員に向けた ICT スキルアップのための研修を実施する。

附属資料

資料1

情報提供施設基本事項一覧表

番号	自治体名	施設名	運営主体	所在地
		映像制作の実施の有無 相談事業の実施の有無	遠隔通訳の実施の有無	
1	北海道	北海道聴覚障がい者情報センター	公益社団法人北海道ろうあ連盟	北海道札幌市中央区北2条西7 北海道立道民活動センタービル4階
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施あり	
2	札幌市	札幌市視聴覚障がい者情報センター	札幌市（聴覚部門のみ公益社団法人札幌聴覚障害者協会）	北海道札幌市中央区大通西19
		映像制作　制作あり 相談事業　実施なし	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施なし	
3	青森県	青森県聴覚障害者情報センター	一般社団法人青森県ろうあ協会	青森県青森市大字筒井字八ツ橋76－9
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	
4	秋田県	秋田県聴覚障害者支援センター	社会福祉法人秋田県社会福祉事業団	秋田県秋田市旭北栄町1－5 秋田県社会福祉会館5階
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施なし	
5	山形県	山形県聴覚障がい者情報支援センター	一般社団法人山形県聴覚障害者協会	山形県山形市小白川町2-3-30
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施なし	
6	岩手県	岩手県立視聴覚障がい者情報センター	社会福祉法人岩手県社会福祉事業団	岩手県盛岡市盛岡駅西通1-7-1
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	
7	宮城県	宮城県聴覚障害者情報センター	一般社団法人宮城県聴覚障害者福祉会	宮城県仙台市青葉区本町3-1-6 宮城県本町第3分庁舎1階
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	
8	福島県	福島県聴覚障害者情報支援センター	一般社団法人福島県聴覚障害者協会	福島県福島市渡利字七社宮111
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施あり	
9	新潟県	新潟県聴覚障害者情報センター	社会福祉法人新潟県身体障害者団体連合会	新潟県新潟市江南区亀田向陽1-9-1 新潟ふれ愛プラザ2階
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	
10	石川県	石川県聴覚障害者センター	社会福祉法人石川県聴覚障害者協会	石川県金沢市本多町3-1-10
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施なし	
11	長野県	長野県聴覚障がい者情報センター	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会	長野県長野市下駒沢586
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	
12	富山県	富山県聴覚障害者センター	社会福祉法人富山県聴覚障害者協会	富山県富山市木場町2-21
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施あり 要約筆記…実施なし	
13	福井県	福井県聴覚障がい者センター	社会福祉法人福井県聴覚障がい者協会	福井県福井市光陽2-3-22 福井県社会福祉センター2階
		映像制作　制作あり 相談事業　実施あり	遠隔通訳　手話通訳…実施なし 要約筆記…実施なし	

14	東京都	聴力障害者情報文化センター		社会福祉法人聴力障害者情報文化センター		東京都目黒区五本木1-8-3
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
15	埼玉県	埼玉聴覚障害者情報センター		社会福祉法人埼玉聴覚障害者福祉会		埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎別館
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
16	神奈川県	神奈川県聴覚障害者福祉センター		社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会		神奈川県藤沢市藤沢933－2
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
17	茨城県	茨城県立聴覚障害者福祉センター「やすらぎ」		一般社団法人茨城県聴覚障害者協会		茨城県水戸市住吉町349-1
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
18	栃木県	とちぎ視聴覚障害者情報センター		社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		栃木県宇都宮市若草1-10-6
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
19	群馬県	群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ		社会福祉法人群馬県社会福祉事業団		群馬県前橋市新前橋町13-12 群馬県社会福祉総合センター3階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
20	横浜市	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール 聴覚障害者情報提供施設		社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団		神奈川県横浜市港北区鳥山町1752 障害者スポーツ文化センター横浜ラポール3階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
21	川崎市	川崎市聴覚障害者情報文化センター		社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会		神奈川県川崎市中原区井田三舞町14-16
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
22	山梨県	山梨県立聴覚障害者情報センター		合同会社カナエール		山梨県甲府市北新1-2-12 山梨県福祉プラザ1階
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
23	千葉県	千葉聴覚障害者センター		社会福祉法人千葉県聴覚障害者協会		千葉県千葉市中央区神明町204-12
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施なし		要約筆記…実施あり	
24	静岡県	静岡県聴覚障害者情報センター		公益社団法人静岡県聴覚障害者協会		静岡県静岡市葵区駿府町1-70 静岡県総合社会福祉会館シズウエル5階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施なし		要約筆記…実施なし	
25	愛知県	あいち聴覚障害者センター		一般社団法人愛知県聴覚障害者協会		愛知県名古屋市中区三の丸1-7-2 桜華会館内
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
26	名古屋市	名身連聴覚言語障害者情報文化センター		社会福祉法人名古屋市身体障害者福祉連合会		愛知県名古屋市中村区中村町7-84-1
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
27	岐阜県	岐阜県聴覚障害者情報センター		一般社団法人岐阜県聴覚障害者協会		岐阜県岐阜市薮田南5-14-53 OKBふれあい会館1棟6階
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	

28	三重県	三重県聴覚障害者支援センター		一般社団法人三重県聴覚障害者協会		三重県津市桜橋2-131 三重県社会福祉会館5階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
29	滋賀県	滋賀県立聴覚障害者センター		社会福祉法人滋賀県聴覚障害者福祉協会		滋賀県草津市大路2-11-33
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
30	京都府	京都府聴覚言語障害センター		社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会		京都府城陽市寺田林ノ口11-64
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
31	京都市	京都市聴覚言語障害センター		社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会		京都府京都市中京区西ノ京東中合町2
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
32	兵庫県	兵庫県立聴覚障害者情報センター		公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会		兵庫県神戸市灘区岸地通1-1－1 神戸市立灘区民ホール2階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
33	和歌山県	和歌山県聴覚障害者情報センター		一般社団法人和歌山県聴覚障害者協会		和歌山県和歌山市手平2-1-2 和歌山ビッグ愛6階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
34	大阪府	大阪ろうあ会館		公益社団法人大阪聴力障害者協会		大阪府大阪市東成区中道1-3-59 大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
35	堺市	堺市立健康福祉プラザ 視覚･聴覚障害者センター		特定非営利活動法人堺障害者団体連合会		大阪府堺市堺区旭ヶ丘中町4-3-1
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
36	奈良県	奈良県聴覚障害者支援センター		一般社団法人奈良県聴覚障害者支援センター		奈良県橿原市大久保町320-11 奈良県社会福祉総合センター4階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
37	島根県	島根県聴覚障害者情報センター		社会福祉法人島根県社会福祉事業団		島根県松江市東津田町1741－3 いきいきプラザ島根3階
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…その他	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
38	岡山県	岡山県聴覚障害者センター		公益社団法人岡山県聴覚障害者福祉協会		岡山県岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ4階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施あり	
39	山口県	山口県聴覚障害者情報センター		社会福祉法人山口県聴覚障害者福祉協会		山口県山口市鋳銭司2364－1
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
40	広島県	広島県聴覚障害者センター		一般社団法人広島聴覚障害者協会		広島県広島市南区皆実町1-6-29
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
41	香川県	香川県聴覚障害者福祉センター		公益社団法人香川県聴覚障害者協会		香川県高松市太田上町405-1
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	

42	愛媛県	愛媛県視聴覚福祉センター		社会福祉法人愛媛県社会福祉事業団		愛媛県松山市本町6-11-5
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
43	徳島県	徳島県立障がい者交流プラザ 視聴覚障がい者支援センター		社会福祉法人徳島県社会福祉事業団		徳島県徳島市南矢三町2-1-59
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施なし		要約筆記…実施あり	
44	高知県	高知県聴覚障害者情報センター		社会福祉法人小高坂更生センター		高知県高知市越前町2-4-5
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
45	福岡県	福岡県聴覚障害者センター		社会福祉法人福岡県聴覚障害者協会		福岡県春日市原町3-1-7 クローバープラザ
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
46	北九州市	北九州市立聴覚障害者情報センター		公益財団法人北九州市身体障害者福祉協会		福岡県北九州市八幡西区黒崎3-15-3 コムシティ5階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施なし		要約筆記…実施なし	
47	佐賀県	佐賀県聴覚障害者サポートセンター		一般社団法人佐賀県聴覚障害者協会		佐賀県佐賀市白山2-1-12 佐賀商工ビル4階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…その他	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
48	長崎県	長崎県聴覚障害者情報センター		一般社団法人長崎県ろうあ協会		長崎県長崎市橋口町10-22 長崎こども・女性・障害者支援センター3階
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
49	熊本県	熊本県聴覚障害者情報提供センター		一般財団法人熊本県ろう者福祉協会		熊本県熊本市東区長嶺南2-3-2
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
50	大分県	大分県聴覚障害者センター		社会福祉法人大分県聴覚障害者協会		大分県大分市大津町1-9-5
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
51	宮崎県	宮崎県立聴覚障害者センター		社会福祉法人宮崎県聴覚障害者協会		宮崎県宮崎市江平西2-1-20
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
52	鹿児島県	鹿児島県視聴覚障害者情報センター		社会福祉法人鹿児島県身体障害者福祉協会		鹿児島県鹿児島市小野1-1-1
		映像制作	制作あり	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
53	沖縄県	沖縄聴覚障害者情報センター		一般社団法人沖縄聴覚障害者協会		沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター西棟3階
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施あり	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	
54	鳥取県	鳥取県東部聴覚障がい者センター 鳥取県中部聴覚障がい者センター 鳥取県西部聴覚障がい者センター		公益社団法人鳥取県聴覚障害者協会		鳥取県米子市旗ヶ崎6-19-48 （鳥取県西部聴覚障がい者センター）
		映像制作	制作なし	遠隔通訳	手話通訳…実施なし	
		相談事業	実施あり		要約筆記…実施なし	

（2023年3月時点）

資料2

令和６年 能登半島地震における動画の配信と運用体制について

この度は、１月１日に発生した令和６年能登半島地震において、様々な支援を寄せていただきありがとうございます。 復興までかなりの時間を要することもあり、関係する皆様方には引き続き、ご支援いただきますようお願いいたします。

さて、1 月 1 日 16:10 に発生した地震を受けて、動画などで情報を発信した取り組みについて、1 月末までの情報をまとめました。以下の通り、報告いたします。

2024 年２月１日

石川県聴覚障害者災害救援対策本部

【動画の配信ツール】

- 石川県聴覚障害者協会_ライン公式 （LINE 公式：友達登録 816）
  https://page.line.me/675jpsfh?openQrModal=true
- 石川県聴覚障害者センター〈スタジオ〉公式動画チャンネル（YouTube）
  https://www.youtube.com/@IPAFTD

【動画の収録から配信までの流れ】

1. 動画シナリオ作成
2. 撮影（対策本部等）
3. 編集担当へ動画データとシナリオの受け渡し（LINE）
4. 編集・字幕付け（センター担当職員①：iPhone・アプリ「InShot」・無料）
   https://apps.apple.com/jp/app/inshot-%E5%8B%95%E7%94%BB%E7%B7%A8%E9%9B%86-%E5%86%99%E7%9C%9F%E5%8A%A0%E5%B7%A5%E3%82%A2%E3%83%97%E3%83%AA/id997362197
5. 配信（センター担当職員①：公式 LINE）
6. 配信（センター担当職員②：YouTube）
7. サイト掲載（センター担当職員①・災害対策本部）

【発災から動画の配信】

1月1日	16:06	最初の地震が発生。マグニチュード 5.7 最大震度５強。
1月1日	16:10	次の地震が発生（本震）。マグニチュード 7.6 最大震度 7。関係各位にすぐに連絡を取り、被害状況の把握作業を開始。 石川県聴覚障害者センターに到着し、環境が整ったところで動画の撮影を開始。
1月1日	18:45	1本目の動画「余震・津波の注意喚起」 LINE 公式（以下：LINE）・YouTube（以下：YT）
	19:01	２本目「安否確認のご協力を」LINE・YT
	21:19	３本目「連絡のお願い」LINE・YT

※表記の時間は、LINE 公式にて配信した時間

地震が発生した１月１日は年末年始であったため、職員それぞれが休養中の中、急な対応が必要となった。

発災後に石川県聴覚障害者センターに集まった人員で撮影作業を開始（安否確認作業も同時並行）。撮影はその場にいるメンバーの iPhone。離れた場所にいる編集担当する職員に LINE にて動画とシナリオを送付。iPhone にインストールした無料動画編集アプリ「InShot」を使用し、字幕の挿入などの作業を実施。仕上がった動画を担当職員が LINE 公式にて配信。LINE 公式にて配信された動画を別の職員が YouTube に配信。石川県聴覚障害者センターサイト内に、災害対策本部特設ページを開設し、YouTube に上がっている動画をサイト上でも閲覧できる環境にした。

これが、配信フローのフォーマットとなり、以後も同様の方法で配信を行う。

課題となったのは、年始の休暇中であったため撮影から配信までの作業を行う人員が遠隔地にいたことである。今回は、通信環境に被害が出ていないため、撮影・編集・配信を担当する職員が離れた場所で作業を行うことができた。また、動画の品質より迅速性が優先されると考え、手元にあるスマホなどから撮影・編集・配信を行い、より早く配信することを念頭に作業を進めた。電源と通信があったため、すぐに配信を行うことができたが、被災状況や担当する職員がいる場所によっては困難な状態になる可能性もあった。

1月2日　17:15　4 本目「災害対策本部を立ち上げました」LINE・YT
1月3日　17:40　5 本目「災害対策本部 1 月 3 日時点の報告」LINE・YT
※プラスヴォイスが配信する、遠隔通訳の使い方や、災害発生時のノウハウ動画も配信　LINE のみ
1月4日　22:56　6 本目「救援物資運搬のご協力」LINE・YT
7 本目「救援物資提供のお願い」LINE・YT

救援物資提供のお願い動画を視聴した方が提供にご協力していただき、全国から多くの救援物資が届けていただける結果となった。

YouTube による配信は、視聴した人が SNS などで拡散することができるため、協力の呼びかけなどに効果が期待できることが実感できた。

1月7日　8:04　8 本目「救援物資の受け入れ停止」LINE・YT
※報告会の動画は YouTube のみ
1月8日　10:18　9 本目「被災地への物資お届け報告と救援物資の受け入れ停止」LINE・YT
1月9日　12:22　10 本目「やなぎだハウスの状況報告」LINE・YT
22:30　11 本目「補聴器電池の物資支援について」LINE・YT
1月10日　13:36　11 本目「プライスヴォイス 被災地報告」LINE
1月11日　13:23　12 本目「支援金・義援金について」LINE・YT
1月19日　18:20　13 本目「被災者へのインタビュー」LINE
1月20日　17:45　14 本目「2 次避難所への移動とご協力のお願い」LINE・YT
1月22日　10:03　15 本目「やなぎだハウスの被災状況報告」LINE・YT
1月31日　16:02　16 本目「1 か月経ちました」LINE

LINE 公式は県内の仲間向けに配信している動画であり、被災者自身が語っているものや、被災した人にとって必要となる情報を配信。動画は 3 分以内を目安に撮影。編集の手間を減らすことも考え、そのまま配信に乗ることを前提に収録した。

YouTube は全国の仲間や関係者に観ていただくための情報を配信。1 月 7 日における報告会の映像については、時間枠を考えず、必要な箇所を抜き出し、個人名などの個人情報が出ない箇所を配信した。

どちらも配信する時間帯などは特に考えておらず、動画が仕上がったタイミングで配信している。本来であれば、視聴者が見やすい時間帯を狙って配信するものだが、迅速性を優先した。

災害対策本部から発信する情報については事前に原稿を作成し、原稿を元に手話で語るため、原稿の情報を字幕に使用することが可能。ろう者の手話語りなどは、文字に起こすことになるため、手話通訳者などに文字起こしの協力を得ながら作業を進めた。

【今後の動画配信の運用】

すでに多くのろう者がスマホを手にしており、石川県聴覚障害者センターから発信された動画は LINE 公式にて視聴していただけており、日本語の読解が苦手なろう者にも情報が届けられている。しかし、身の安全や安否確認連絡を促す動画は被災地には届いていなかった。情報を得るツールとして有効にはなったが、通信と電源があることで機能することが前提となっており、これらが喪失した場合、情報が得られず、連絡を取り合うことすらもできなくなる。

YouTube による動画の配信は全国のみならず、世界中からでも視聴できるため、海外から支援金や義援金に関する問い合わせもあった。対象者が限定される LINE 公式と、インターネットにつながっている多くの人に呼びかけるための YouTube。これらを効果的に使い分けながら運用していきたい。

ニュースメディアが被災地の状況を随時配信しているため、多くの方が被害状況をイメージできていると思われる。その中で、私たちが担うのはきこえない・きこえにくい人たちや、関係する人たちの状況を伝えるのが役目だと考える。

スマホ一つで撮影から配信まで行えるようになり、今回のように分担しながら作業を進める体制が取れたのは幸いした。災害発生時や、大きな出来事が発生した時は迅速性が求められる。そういった時に、すぐに撮影できて、データを渡し、配信ができるスマホの存在は大きいと言える。

資料3

■基本事項に関する質問です。
貴施設について、２０２３年１０月１日現在の状況をご記入ください。

アンケート回答者

氏名		役職 （担当）	

問１、施設名をご記入ください。

問２、運営主体の法人格・法人名をご記入ください。

問3、 所在地をご記入ください。

郵便番号	
住所	
TEL	
FAX	
e-mail	

■映像ライブラリー事業 に関する質問です。
本アンケートにおける映像制作とは、「情提施設に著作権がある映像及び、外部からの依頼で作成したもののうち情提施設のHP等に掲載が許されている映像」のうち「手話・字幕付き映像」です。
（字幕のみの映像は、アンケートの対象外です。）

問１、2022年度、映像制作をしましたか。あてはまるもの１つに〇をつけてください。

映像制作した		→ 問３へお進みください。
映像制作していない		→ 問２へお進みください。

問２、問１で「映像制作していない」と回答した施設に質問です。映像制作していないのは、どのような理由ですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最もあてはまるもの１つに◎をつけてください。

利用者からの要望・ニーズがない		
専門的な技術（人材）不足		
機材がない		
予算がない		
他に優先する業務がある		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問３、2022年度、どのような映像を制作しましたか。あてはまるものに本数を記入してください。

		DVD等	動画
行政の情報		0	0
地域の情報		0	0
余暇に関する情報		0	0
子ども向け情報		0	0
地域の手話（手話保存）		0	0
手話学習教材		0	0
その他		0	0

「その他」には具体的な内容をお書きください

問４、制作している映像について、映像時間ごとの１作品の制作にかかるおおよその制作日数を以下の選択肢からあてはまるものを選んで数字を記入してください。

０～５分作品	
６～１０分作品	
１１～３０分作品	
３１～６０分作品	
６１分以上作品	

選択肢

１、１日
２、２日以上１週間未満
３、１週間以上３週間未満
４、３週間以上
５、制作していない

問5　情提施設では、どのような体制で映像を制作していますか。制作に関わる情提職員のきこえの状況、任務（専任・兼任）、外部の協力者について、あてはまるものすべてに〇をつけてください。

	情提職員									
	きこえる職員		きこえない・きこえにくい職員		外部の協力					その他 「その他」の具体的な内容をお書きください。
	専任	兼任	専任	兼任	ろう者	難聴者	手話通訳	要約筆記	その他	
企画										
撮影										
出演										
編集										
配信										

問６、2022年度、制作した映像はどのように配信していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、インターネットを活用した映像配信（ホームページやYouTube等）については、再生回数もご記入ください。
再生回数が不明の場合は「不明」に○をつけてください。

配信方法		実施	再生回数	不明
DVD等貸出し　※ＤＶＤ等は再生回数の欄に貸出し数を記入してください			0	
情提施設ホームページ（ホームページにYouTubeのリンクを貼ることも含む）			0	
Instagram			0	
Ｘ（旧Twitter）			0	
YouTube			0	
クラウド配信			0	
LINE（公式）			0	
他情提施設ホームページ				
行政機関				
目で聴くテレビ				
その他			0	

「その他」には具体的な内容をお書きください

問７、映像制作力を高めるために工夫しているのはどのようなことですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最もあてはまるもの１つに◎をつけてください。

企画会議の開催		
撮影の技術		
スタジオ外（ロケ）での撮影技術		
出演者の確保		
キャスターの育成		
照明の技術		
編集の技術		
著作権（音楽使用、肖像権含む）		
動画配信の方法		
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	
	コンテンツ検索	
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問８、映像制作力を高めるための課題はどのようなことですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最もあてはまるもの１つに◎をつけてください。

予算不足による制作の制限		
企画材料が尽きる		
スタジオ外（ロケ）での撮影技術		
スタジオ外（ロケ）先での交渉		
撮影機器操作方法		
撮影の技術		
出演者の確保		
キャスターの育成		
編集機器操作方法		
照明の技術		
編集の技術		
著作権（音楽使用、肖像権含む）		
動画配信の方法		
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	
	コンテンツ検索	
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問９、映像制作に関する研修では、どのようなテーマを受講したいですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最もあてはまるもの１つに◎をつけてください。

企画の技術		
スタジオ外（ロケ）での撮影技術		
撮影機器操作方法		
撮影の技術		
キャスターの育成		
編集機器操作方法		
照明の技術		
編集の技術		
著作権（音楽使用、肖像権含む）		
動画配信の方法		
利用者への動画配信のサポート	動画配信へのアクセス	
	コンテンツ検索	
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問10、映像制作に関するご意見がありましたら、自由にお書きください。

■相談事業に関する質問です。
本アンケートにおける相談とは、情提施設で実施している相談事業です。

問1、　２０２３年１０月１日現在、相談事業を実施していますか。あてはまるものに〇をつけてください。

実施している		→ 問４へお進みください
実施していない		→ 問２へお進みください

問２、問１で「実施していない」と回答した施設に質問です。相談事業をしていないのは、どのような理由ですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最もあてはまるもの１つに◎をつけてください。

他機関（協会含む）が実施		
財源がない		
専門的な人材がない		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問３、問１で「実施していない」と回答した施設に質問です。実施していないことで困っていることがあればご記入ください。

→ 問12へお進みください。

問４、どのような方法で相談を実施していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）
また、２０２２年度の相談方法ごとの相談件数（延べ）をご記入ください。

相談方法		実施	件数
来所（施設内で相談）			0
訪問（利用者自宅や施設、関係機関に訪問）			0
同行（利用者自宅外へ一緒に訪問）			0
メール（チャット含む）			0
FAX			0
電話			0
テレビ電話（PC・タブレット・スマホ）			0
その他			0

「その他」には具体的な内容をお書きください

問5、テレビ電話やメール（チャット含む）のＩＣＴを活用した相談では、どのような設備を利用していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

パソコン		
タブレット		
スマホ		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問６、２０２２年度の相談依頼者の人数を記入してください。また、相談依頼者のうち、テレビ電話、メール（チャット含む）を利用した相談依頼者の人数も記入してください。人数はすべて実人数です。なお、テレビ電話やメール（チャット含む）での相談を受け付けていない場合は、０のままで構いません。

	相談依頼者数（人数）	テレビ電話（人数）	メール(ﾁｬｯﾄ含む)（人数）
本人	0	0	0
家族	0	0	0
地方自治体	0	0	0
福祉サービス事業所	0	0	0
教育関係	0	0	0
その他	0	0	0

「その他」には具体的な内容をお書きください

問７、２０２２年度の相談内容ごとの相談件数（延べ）のうち、テレビ電話、メール（チャット含む）を利用した相談件数（延べ）を記入してください。なお、テレビ電話やメール（チャット含む）での相談を受け付けていない場合は、０のままで構いません。

	テレビ電話	メール（ﾁｬｯﾄ含む）
生活（金銭、賃貸、人間関係、住居、自治会等の活動など）	0	0
教育（学校、１８歳以下の子育てなど）	0	0
労働（求職活動、仕事環境など）	0	0
福祉（介護保険、日常生活用具・補装具の体験、制度利用など）	0	0
医療（受診調整、受診同行など）	0	0
社会参加（ボランティア、当事者団体、情報保障など）	0	0
司法（社会復帰、権利、相続、金融被害など）	0	0
会議・調整（カンファレンスなど）	0	0
その他	0	0

「その他」には具体的な内容をお書きください

問８、テレビ電話やメール（チャット含む）のＩＣＴを活用した相談について、良かった点はどのようなことですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。（複数回答可）
また、そのなかで最も効果があったもの１つに◎をつけてください。

山間部や遠方など遠隔地への対応が可能になった	
視覚的な情報提供が可能になった	
災害時、緊急時の対応が可能になった	
対応可能な時間が広がった	
その他	

「その他」には具体的な内容をお書きください

問９、テレビ電話やメール（チャット含む）のＩＣＴ活用した相談では、どのようなシステムを活用していますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。（複数回答可）

LINE	
Skype	
Zoom	
Microsoft　Teams	
Webex	
プラスボイス	
J-TALK	
FaceTime	
その他	

「その他」には具体的な内容をお書きください

問10、問９で回答したシステムのうち、よく利用しているもの上位３つを選んで利用している理由、利用して良かった点と悪かった点についてお聞かせください。

順	システム名	理由	良かった点	悪かった点
1				
2				
3				

問11、テレビ電話やメール（チャット含む）のＩＣＴを活用した相談について、ご意見があれば自由にお書きください。

問12、難聴者を対象にしたきこえの相談では、どのような取り組みを実施していますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。（複数回答可）

実施している	補聴器、ループ等の機器活用		
	Bluetooth、FM等を活用したききとりの環境調整		
	音声変換アプリの活用		
	手話、読話等のコミュニケーション		
	その他		→「その他」の具体的な内容をお書きください
きこえの相談は実施していない			

問13、難聴者を対象にした相談で、今後取り組んでいきたいことがありましたら、自由にお書きください。

問１で相談事業を「実施していない」と回答した施設は以上になります。
遠隔通訳サービス事業に関する設問にお進みください。

連携に関する質問です。

問14、情提施設における相談のなかで、どのような機関と連携したことがありますか。あてはまる機関に〇をつけてください。また、連携して良かった点について、以下の選択肢の中からあてはまるものを選んで〇をつけてください。（複数回答可）

	連携している機関	良かった点												12.その他 「その他」の具体的な内容をお書きください。
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
地方自治体														
社会福祉協議会														
医療機関														
就労機関														
障害福祉サービス事業所														
介護支援事業所														
保健所														
児童相談所														
他の情提施設														
その他														

「その他」には具体的な内容をお書きください

選択肢

1、制度につながった
2、支援の方向性の一致
3、他機関との連携が広がった
4、新たな視点で関わることができた
5、聴覚障害への理解が広がった
6、関わる人が増えた
7、情報の共有ができた
8、役割分担の明確化ができた
9、迅速な対応ができた
10、専門職以外の地域住民と関わりがもてた
11、特になし
12、その他（　　）

問15、情提施設における相談のなかで、以下の機関と連携をする場合に困難を感じるのはどのような点ですか。その理由を選択肢の中から選び、〇をつけてください。（複数回答可）

	理由										10.その他 「その他」の具体的な内容をお書きください。
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
地方自治体											
社会福祉協議会											
医療機関											
就労機関											
障害福祉サービス事業所											
介護支援事業所											
保健所											
児童相談所											
他の情提施設											
その他											

「その他」には具体的な内容をお書きください

選択肢

1、支援に消極的である
2、各機関の支援内容が把握できていない
3、聴覚障害について理解が得られない
4、共通の認識を持ちづらい
5、情報の共有ができない（できにくい）
6、役割分担が曖昧になる
7、対応に時間がかかる
8、わからない
9、特になし
10、その他（　　）

問16、情提施設における相談に関するご意見がありましたら、自由にお書きください。

遠隔通訳サービス事業（以下、遠隔通訳）に関する質問です。

本アンケートにおける遠隔通訳とは、情提施設がもつ遠隔通訳設備を利用して実施している手話通訳と要約筆記のことです。

問1、２０２３年１０月１日現在、遠隔通訳を実施していますか。あてはまるもの１つに〇をつけてください。遠隔手話通訳、遠隔要約筆記のどちらも実施していない場合、その理由もお聞かせください。

どちらも実施している				
遠隔手話通訳のみ実施				
遠隔要約筆記のみ実施				
その他			→「その他」の具体的な内容をお書きください	
どちらも実施していない			理由	

「どちらも実施していない」と回答した施設は問11へ進んでください。

問２、情提施設内での遠隔通訳は、どのような空間で実施していますか。あてはまるもの１つに〇をつけてください。

完全個室　（四方が完全に仕切られている）	防音あり	
	防音なし	
半個室　（簡易的な仕切り）		
目隠しのみ　（机上の目隠しなど）		
特に配慮なし		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問３、遠隔通訳はどのような設備を利用していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

パソコン		
タブレット		
スマホ		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

問４、遠隔通訳はどのようなシステムを活用していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

遠隔手話通訳

LINE		
Skype		
Zoom		
Microsoft　Teams		
Webex		
プラスボイス		
J-TALK		
FaceTime		
その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください

遠隔要約筆記

音声取得			要約筆記システム		
Skype			IPtalk		
Zoom			captiOnline		
その他			特になし		
			その他		

「その他」には具体的な内容をお書きください　　「その他」には具体的な内容をお書きください

問５、問４で回答した遠隔通訳システムの上位３つ（遠隔要約筆記は上位２つ）について、利用している理由と良かった点、悪かった点について、遠隔手話通訳、遠隔要約筆記それぞれお聞かせください。

遠隔手話通訳

順	システム名	理由	良かった点	悪かった点
1				
2				
3				

遠隔要約筆記

順	音声取得	システム	理由	良かった点	悪かった点
1					
2					

問６、遠隔通訳の設備は、情提施設以外でどのような機関に設置、または貸与していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

			設置	貸与	
病院					
行政機関	市区町村役所				
	保健所				
	ハローワーク				
	その他				→「その他」の具体的な内容をお書きください
学校					
その他					

「その他」には具体的な内容をお書きください

問７、遠隔通訳の提供曜日ごとの受付方法(事前予約、随時受付）に〇をつけ、提供時間（２４時間表記）をご記入ください。
また、随時受付と回答した施設は、配置人数をご記入ください。

遠隔手話通訳

	事前予約	事前予約受付提供時間※（24時間表記）	随時受付	随時受付提供時間※（24時間表記）	随時受付配置人数 情提職員	情提職員以外 手話通訳士・者	情提職員以外 その他		備考
月					0	0	0		
火					0	0	0		
水					0	0	0		
木					0	0	0		
金					0	0	0		
土					0	0	0		
日					0	0	0		
祝					0	0	0		

※事前予約は、遠隔通訳の依頼を受けた後に提供の判断になるので、判断の具体的な内容を記入ください。記入例、「９：００－１８：００以外は受けられない」、「夜間は要相談」など。

※随時受付の提供時間が午前と午後などで分かれている場合は、それぞれの提供時間を記入ください。記入例：「9:00－12:00、14:00－18:00」など

「その他」の具体的な内容をお書きください

備考欄には、参考として知っておいてほしいことを記入ください。記入例：「午後の提供は職員のみ」など。

遠隔要約筆記

	事前予約	事前予約受付提供時間※（24時間表記）	随時受付	随時受付提供時間※（24時間表記）	随時受付配置人数					備考
					情提職員	情提職員以外				
						要約筆記者	文字ｵﾍﾟﾚｰﾀｰ	「その他」の具体的な内容をお書きください		
月					0	0	0	0		
火					0	0	0	0		
水					0	0	0	0		
木					0	0	0	0		
金					0	0	0	0		
土					0	0	0	0		
日					0	0	0	0		
祝					0	0	0	0		

※事前予約は、遠隔通訳の依頼を受けた後に提供の判断になるので、判断の具体的な内容を記入ください。記入例：「9：00－18:00以外は受けられない」、「夜間は要相談」など。

※随時受付の提供時間が午前と午後などで分かれている場合は、それぞれの提供時間を記入ください。記入例：「9:00－12:00、14:00－18:00」など

「その他」の具体的な内容をお書きください

備考欄には、参考として知っておいてほしいことを記入ください。記入例：「午後の提供は職員のみ」など。

問８、情提施設内では、遠隔通訳について、今までどのような取り組みをしましたか。実施した取り組み内容についてあてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

遠隔手話通訳

取り組み	職員研修		
	職員向けマニュアル作成		
	聴覚障害者向けパンフレットの作成		
	聴覚障害者向け動画の作成		
	手話通訳者向けマニュアルの作成		
	手話通訳者への研修		
	主催者向けマニュアルの作成		
	その他		→「その他」の具体的な内容をお書きください
取り組みをしていない			

遠隔要約筆記

取り組み	職員研修		
	職員向けマニュアル作成		
	聴覚障害者向けパンフレットの作成		
	聴覚障害者向け動画の作成		
	要約筆記者向けマニュアルの作成		
	要約筆記者への研修		
	主催者向けマニュアルの作成		
	その他		→「その他」の具体的な内容をお書きください
取り組みをしていない			

問９、遠隔通訳について、どのような場面で実施していますか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）　また、２０２２年度の遠隔通訳件数（延べ）も教えてください。

遠隔手話通訳			実施の有無	件数	
個人	医療	新型コロナウイルス感染症の対応		0	
		新型コロナウイルス以外の感染症の対応		0	
		一般的な医療（入院）		0	
		一般的な医療（通院）		0	
	行政機関			0	
	教育機関			0	
	その他			0	→「その他」の具体的な内容をお書きください
団体（講演等）				0	

遠隔要約筆記			実施の有無	件数	
個人	医療	新型コロナウイルス感染症の対応		0	
		新型コロナウイルス以外の感染症の対応		0	
		一般的な医療（入院）		0	
		一般的な医療（通院）		0	
	行政機関			0	
	教育機関			0	
	その他			0	→「その他」の具体的な内容をお書きください
団体（講演等）				0	

問10、遠隔通訳を導入する際、通信環境整備等に関する経費は、どのように確保しましたか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。（複数回答可）

遠隔手話サービス等の意思疎通支援体制の強化事業※		※遠隔手話サービス等の意思疎通支援体制の強化事業とは、厚生労働省が実施した「遠隔手話サービス等を利用した聴覚障害者の意思疎通支援体制の強化」事業である
情提施設の経費		
運営主体の経費		
地方自治体の予算		
その他		→「その他」の具体的な内容をお書きください
特に整備していない		

問11、「遠隔通訳」に関するご意見がありましたら、自由にお書きください。

執筆分担および執筆者（各項目行、五十音順）

調査の概要	調査・研究事業事務局
第１章　アンケート調査結果	調査・研究事業事務局
考察１	太田裕之 映像制作部会・・・太田裕之、川津雅弘、坂井隆行
考察２	柴田浩志（社会福祉法人全国手話研修センター事務局次長） 相談部会・・・楫希代見、中西久美子、西川研、宮内博子
考察３	井澤昭夫 遠隔通訳部会・・・竹内恵子、藤川健、藤平淳一、松本隆一
第２章　ヒアリング調査結果　導入	調査・研究事業事務局
１　映像ライブラリー事業	宮城：坂井隆行 長野：井澤昭夫、楫希代見 兵庫：太田裕之
２　相談事業	長野：楫希代見 熊本：西川研 鳥取：井澤昭夫、中西久美子
３　遠隔通訳サービス事業	川崎：竹内恵子、藤川健 福島：松本隆一
第３章　総合考察	志藤修史（大谷大学社会学部教授）
第４章　提言	井澤昭夫

厚生労働省令和5年度障害者総合福祉推進事業
聴覚障害者のニーズの変化や ICT の進展に対応した聴覚障害者情報提供施設における今後の支援体制や実施方法等に関する調査・研究事業報告書
発行日：2024 年 3 月 31 日
編集・発行：特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
本事業連絡先：〒537-0025
大阪府大阪市東成区中道 1 丁目 3 番 59 号
大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3 階
聴覚障がい者支援センター（手話）
電話：06-6748-0380　　FAX：06-6748-0383
印刷所：大信印刷株式会社